Telefónica

Informe de Sostenibilidad 2017
Telefónica en la Argentina

El Negocio Responsable lo hacemos entre todos

Índice

03. Carta del Presidente
05. Perfil de Compañía
07. Propósito y Valores

1. Principales magnitudes 2017
09. Telefónica en la Argentina en números
13. Principales indicadores no financieros

2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
15. Contribución al progreso
17. Impacto económico
19. Impacto sobre el medio ambiente
21. Contribución a la administración pública
22. Impacto de la Red

3. Gobierno Corporativo
25. Directorio de Telefónica de Argentina S.A.
26. Directorio de Telefónica Móviles Argentina S.A.
26. Organización de la toma de decisiones
27. Miembros de los directorios

4. Negocio responsable
31. Gobierno y gestión de Negocio Responsable
33. Diálogo e involucración con nuestros grupos de interés: de la teoría a la práctica
45. Análisis de materialidad
47. Identificación y gestión de riesgos
52. Ética empresarial y cumplimiento
59. Gestión de la cadena de suministro

5. Modelo y desarrollo de negocio
69. Tendencias, oportunidades y estrategia
73. Activos Físicos
77. Tecnología de la Información y Sistemas
80. Productos y Servicios
83. Big Data e Inteligencia Artificial

6. Compromiso con el cliente
94. Compromiso con nuestros clientes
100. Confianza digital

7. Compromiso con nuestro equipo
114. Evolución de la plantilla
115. Atracción y desarrollo del talento
118. Gestión de la diversidad
125. Libertad de asociación, diálogo social y retribución justa
129. Clima, conciliación y compromiso
131. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

8. Compromiso con la sociedad
136. Inclusión digital
141. Accesibilidad
146. Gestión de emergencias
151. Derechos Humanos
159. Acción social y cultural

9. Compromiso con el medio ambiente
163. Medio Ambiente y Digitalización
166. Gestión ambiental
168. Economía circular
172. Energía y cambio climático
178. Gestión de campos electromagnéticos
180. Digitalización y Servicios EcoSmart

10. Anexos
184. Principios para la elaboración de este Informe
186. Estructura y perímetro de consolidación de este Informe
187. Premios
188. Objetivos de Desarrollo Sostenible
190. Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas
191. Tablas de cumplimiento GRI

Carta del Presidente

Presidente Ejecutivo -Telefónica de Argentina

Estimados

Tengo el agrado de presentar este 14° Informe de Sostenibilidad en el que, además, integramos la información financiera. Desde 2004, y en forma ininterrumpida, informamos en este documento nuestra estrategia y avances en materia de sostenibilidad, reafirmando el compromiso que tenemos con nuestros grupos de interés en la Argentina.

Nuestro informe fue realizado teniendo en cuenta tanto los principios dictados por el Global Reporting Initiative (GRI) como los definidos por la norma AA1000AS, y los datos incluidos surgen de nuestro informe global, auditado en forma externa. En las páginas que siguen les brindaré detalles sobre nuestra estrategia para contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y nuestro apoyo a los Principios del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Con la aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU se consolidó la idea de que el desarrollo sostenible es aquel que combina el crecimiento económico, el equilibrio ambiental y la equidad social. En Telefónica tomamos la decisión de contribuir abiertamente para alcanzar estas metas, que constituyen el programa más ambicioso de la historia para abordar los principales problemas sociales y ambientales a los que se enfrenta la humanidad. Internet y las soluciones digitales –con la conectividad como base- son fundamentales para poder alcanzar más de la mitad de los objetivos planteados: mejoran la calidad de vida de las personas, facilitan un crecimiento equitativo y protegen el planeta. Y, por añadidura, son los principales aliados que utiliza Telefónica para ayudar a construir un mundo mejor.

Nuestra prioridad es lograr una gestión responsable y sostenible que favorezca la construcción de valor para todas las partes implicadas en nuestra actividad.

De acuerdo con nuestros cálculos, la contribución al PIB local de Telefónica en la Argentina durante 2017 fue de 64.000 millones de pesos, lo que supone alrededor del 0,72% del total de riqueza generada en el país, y por cada 100 pesos de cifra de negocio de Telefónica en la Argentina, 33,96 pesos se destinaron al pago de impuestos. Además, nuestro impacto en el empleo local consistió en la generación de más de 41.000 puestos de trabajo; por cada trabajador de plantilla contratado generamos 1,72 empleos adicionales,

Con el lanzamiento de Aura en 2017, Telefónica dio un paso importante en su proceso de transformación para convertirse en una compañía de plataformas inteligentes. Las tres plataformas con las que ya contaba la compañía eran la de las redes e infraestructuras, la de los sistemas y la de los nuevos productos y servicios digitales. Sobre las capacidades provistas por estas plataformas desarrollamos la cuarta, a la que confluyen los datos generados por las otras. Así, Aura posibilita a los clientes relacionarse con la compañía de un modo natural y hablar con ella en tiempo real, lo cual ocurre en un marco de seguridad y transparencia en el cual nuestros clientes no sólo conocen los datos que generan por utilizar los servicios de Telefónica, sino que, además, tienen el control de decidir qué hacer con ellos.

Fuimos la primera operadora argentina que apostó en forma decidida por la tecnología 4G desde su lanzamiento, con inversiones sostenidas en un veloz despliegue de esta red para agregar valor en forma constante a esta iniciativa, lo cual posibilitará continuar acercándole a nuestros clientes las herramientas y beneficios necesarios para que puedan disfrutar de una nueva experiencia de comunicación. En 2017 invertimos en la Argentina alrededor de 11 mil millones de pesos, los cuales fueron destinados fundamentalmente la expansión de nuestra red de fibra óptica y de la tecnología LTE (Long Term Evolution), base del conocido 4G.

A fines de 2017 la compañía contaba en la Argentina con 25,1 millones de accesos, cerca de 15 mil empleados directos y 1.149 empresas proveedoras, de las cuales el 92,60% correspondían a empresas locales.

Telefónica se convirtió en sinónimo de innovación y desafío a las barreras geográficas al ser la única empresa de telecomunicaciones en instalar radiobases 4G en Plaza de Mulas, refugio de montaña del Cerro Aconcagua (provincia de Mendoza) ubicado a 4300 metros sobre el nivel del mar. También instaló una radiobase 4G en el paso internacional de frontera Cardenal Samoré, que une Argentina con Chile a través de la Cordillera de los Andes.

Ubicándose a la vanguardia de las empresas que ofrecen beneficios exclusivos a sus empleados para conciliar su vida personal y laboral, Telefónica amplió las licencias por paternidad para ambos padres y extendió otros programas de beneficios, enmarcado en una política interna que impulsa para con sus empleados, promoviendo la gestión de una organización abierta y atenta a las necesidades humanas de sus colaboradores, construyendo día a día un mejor lugar para trabajar.

En otro orden, nos sumamos a la firma pública de los "Principios para el Empoderamiento de las Mujeres" impulsados por la ONU, ratificando nuestro compromiso a promover de forma responsable la igualdad de género en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad, como parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Asimismo, consideramos la diversidad como un asunto estratégico, componente clave de nuestros procesos de gestión de talento, reafirmando este compromiso a través de una Política Global aplicable a todas las empresas que forman parte del grupo.

Con el objetivo de fomentar un entorno seguro en Internet y concientizar a la sociedad sobre la importancia de aprender a aprovechar al máximo el potencial de las herramientas digitales en la vida cotidiana, lanzamos el programa de Uso Seguro y Responsable de la Tecnología #ElegíCuidarte, que incluyó iniciativas tales como el portal local Dialogando, la campaña de Seguridad vial "Elegí Cuidarte a vos como cuidas tu celular" y la iniciativa "Love story" sobre prevención del grooming (o acoso sexual) a menores a través de Internet, con información y consejos para entender y prevenir esta problemática.

Durante 2017 continuamos con nuestro Panel Asesor en Negocio Responsable. Como resultado de esa iniciativa se están incorporando las opiniones y demandas de nuestros principales grupos de interés en las decisiones de las áreas de gestión de la compañía. Sobre la base de estos aportes, en 2017 se aprobó una nueva versión de los Principios de Negocio Responsable, que incluye una actualización de los compromisos en materia de privacidad y seguridad, cumplimiento y transparencia fiscal, y comunicación responsable, entre otros.

Nuestra premisa es el "El Negocio Responsable lo hacemos entre todos". Para asegurarnos que nuestros Principios de Negocio Responsable sean un hilo conductor en todo lo que hacemos, incorporamos la sostenibilidad a nuestra estructura de gobernanza, a nuestros indicadores estratégicos y a los objetivos de funciones clave del organigrama. Todos nuestros empleados tienen a su disposición varios canales para realizar consultas y plantear denuncias en relación con los Principios de Negocio Responsable y la normativa aplicable.

Desde hace más de 20 años la Fundación Telefónica mejora las oportunidades de desarrollo de las personas a través de proyectos educativos, sociales y culturales adaptados al entorno digital. Durante el 2017 impartió en sus distintas actividades más de 950 mil horas de formación a educadores y alumnos, y 20 mil horas de capacitación a jóvenes a través de su programa de empleabilidad. En otro orden, nuestro Programa de Voluntariado Corporativo benefició a más de 40 mil personas a partir de las actividades de 3194 voluntarios a través de 21.500 horas de proyectos solidarios realizados en todo el país.

Tenemos por delante un gran desafío y a la vez una oportunidad histórica para redoblar nuestros esfuerzos orientados a continuar en este camino de crecimiento para que nuestros clientes accedan al mejor servicio, para reforzar nuestra contribución al desarrollo de la comunidad y mejorar la calidad de vida de las personas y su entorno.

Por todo ello, tenemos plena confianza en que podremos alcanzar y superar esos objetivos en un contexto de un mercado signado por la competencia efectiva y la convergencia de servicios en el mercado de telecomunicaciones.

Muchas gracias.

Federico Rava
Presidente Ejecutivo -Telefónica de Argentina

Perfil de la Compañía

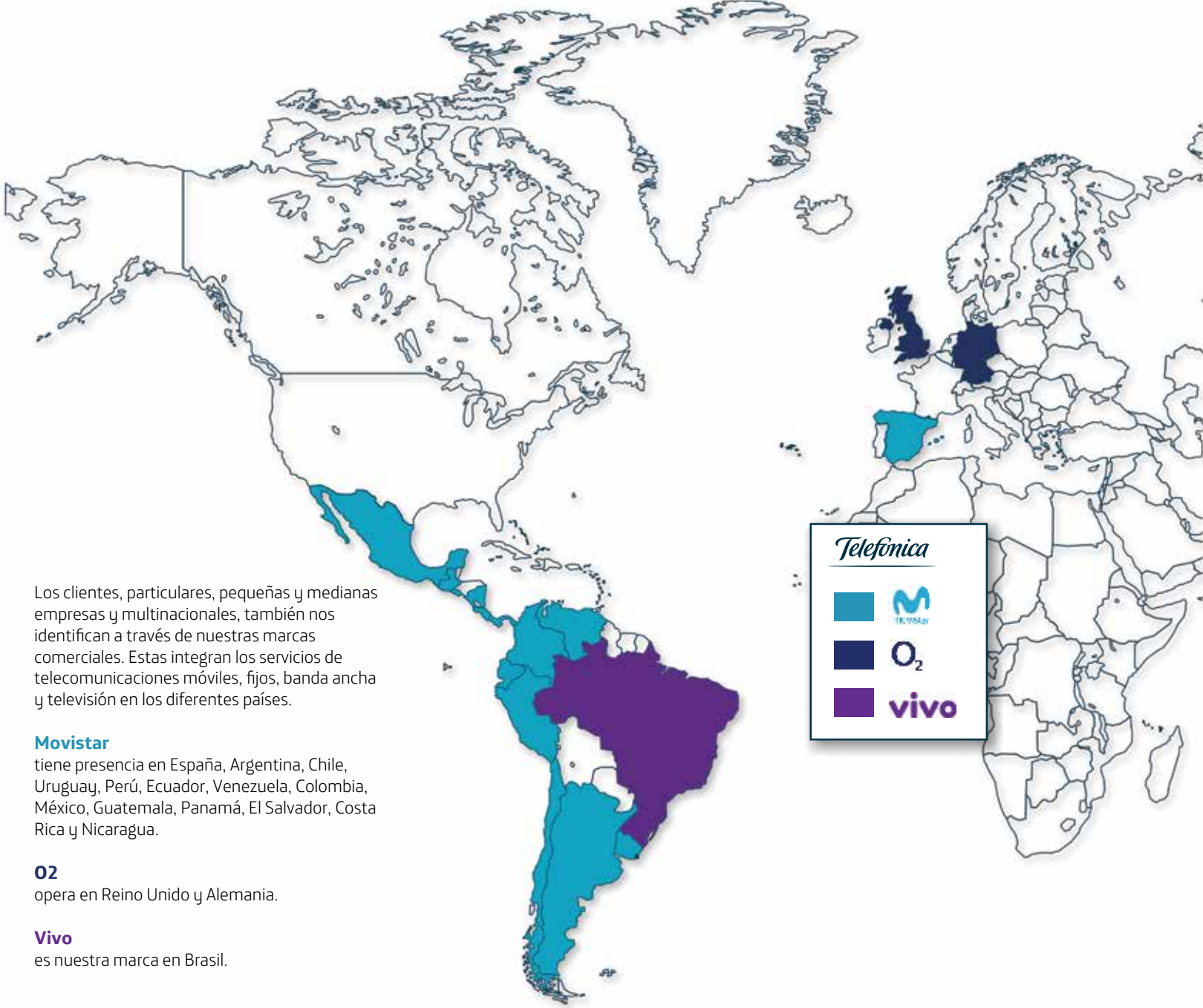
Telefónica S.A.

Telefónica S.A. es hoy, uno de los mayores operadores integrado de telecomunicaciones a nivel mundial por capitalización bursátil y número de clientes. La conectividad es la base de nuestro negocio y además ofrecemos soluciones tecnológicas para acompañar a empresas y particulares en su propia transformación digital.

Somos una compañía totalmente privada que cuenta con más de 1.2 millones de accionistas. Con sede central en Madrid (España), nuestras acciones cotizan en las bolsas de Madrid, Londres, Nueva York, Lima, Sao Paulo, Frankfurt y Buenos Aires, en las que el 100% de las acciones son de libre circulación.

Dentro del sector, somos una de las compañías con mayor carácter internacional: nuestra base de clientes supera los 340 millones de accesos y se distribuye entre España, Reino Unido, Alemania y Latinoamérica. Operamos en 17 países y tenemos presencia en 24; gracias a lo que generamos más del 75% del negocio fuera de nuestro mercado doméstico.

Telefónica es la marca institucional que representa globalmente a la compañía ante sus empleados, accionistas, instituciones y proveedores.



Los clientes, particulares, pequeñas y medianas empresas y multinacionales, también nos identifican a través de nuestras marcas comerciales. Estas integran los servicios de telecomunicaciones móviles, fijos, banda ancha y televisión en los diferentes países.

Movistar
tiene presencia en España, Argentina, Chile, Uruguay, Perú, Ecuador, Venezuela, Colombia, México, Guatemala, Panamá, El Salvador, Costa Rica y Nicaragua.

O2
opera en Reino Unido y Alemania.

Vivo
es nuestra marca en Brasil.

Además, disponemos a nivel global otras marcas "especializadas" que se enfocan en actividades concretas:

- Otras marcas de operadora móvil en distintos países; como Tuenti (España, Perú, Ecuador, y Argentina), Giffgaff (Reino Unido), o Fonic (Alemania).

- Wayra, aceleradora mundial de start-ups, que se ha convertido en pocos años en una de las mayores redes de innovación a escala mundial.

- Terra ofrece contenidos y servicios de Internet en mercados de habla hispana y portuguesa.

- Media Networks, empresa B2B de la Unidad de Video Latam de Telefónica que presta servicios mayoristas de televisión de pago e internet satelital, generación de contenidos y venta de publicidad. Atendemos a empresas y operadores de Brasil, México, Chile, Colombia, Argentina, Paraguay, Ecuador, Bolivia, Venezuela, EE.UU., Centroamérica y Perú.

- Empresas que ofrecen servicios especializados; entre los que se encuentran servicios de marketing dinámico (On the Spot) o de seguridad (ElevenPaths).

- Distintas compañías que ofrecen servicios al colectivo de empleados de Telefónica y a la sociedad en general.

El listado de las sociedades que conforman el Grupo Telefónica, su denominación, objeto social principal, país, capital social, porcentaje de participación efectiva del Grupo y la sociedad o sociedades a través de las cuales se obtiene la participación del Grupo pueden consultarse en el siguiente enlace.

Telefónica en la Argentina

Nuestra estrategia de negocio de largo plazo en el país consiste en mantener y mejorar la posición en el mercado de las telecomunicaciones. En esta línea, continuaremos realizando inversiones, innovando en el desarrollo de nuevas ofertas tanto en los servicios tradicionales de voz y mensajes, como en la transmisión de datos y servicios de valor agregado en el caso de la telefonía móvil; como en el servicio tradicional y en el de banda ancha para el caso de la telefonía fija.

Consideramos que la implementación de estas estrategias de negocio de corto, mediano y largo plazo continuará teniendo un efecto beneficioso sobre la competitividad en el sector de las telecomunicaciones y sobre la sociedad.

A fines de 2017 en Telefónica en la Argentina, con sede central en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, contábamos con 25,1 millones de accesos, cerca de 15 mil empleados directos y 1.149 empresas proveedoras, de las cuales el 92,60% correspondían a empresas locales. En 2017 invertimos en la Argentina alrededor de 11 mil millones de pesos, destinado fundamentalmente a red de fibra y a la expansión de la tecnología LTE (Long Term Evolution).

Sabemos que el único método para convertirnos en una empresa confiable es siendo transparentes con nuestros grupos de interés, para ello, ponemos a disposición de clientes, empleados, proveedores, accionistas y de toda la sociedad nuestra información relativa al impacto social, económico y ambiental de nuestra actividad, así como de nuestra estrategia, modelo de negocio, y cualquier dato relevante para ellos.

En este documento presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad anual correspondiente al ejercicio 2017. El contenido se complementa con la información actualizada en nuestra página web global de Negocio Responsable, el Atlas Telefónica, como con los siguientes informes: Informes globales de Gobierno Corporativo y Retribuciones, la Memoria consolidada de las Cuentas Anuales y correspondiente Informe de Gestión del ejercicio.

Este Informe de Sostenibilidad de Telefónica en la Argentina está disponible en nuestra página web local institucional www.telefonica.com.ar/negocioresponsable/ corresponde al período enero a diciembre de 2017 y recoge los avances producidos durante el año.

Desde 2004 localmente publicamos nuestra estrategia y avances en materia de sostenibilidad en Informes con periodicidad anual.

Al referirse en este informe a Telefónica en la Argentina, se incluye Telefónica de Argentina S.A. (Telefónica Fija) y Telefónica Móviles Argentina S.A. (Movistar Argentina).
Al referirse en este informe a Telefónica, se entiende Telefónica S.A, (a nivel global).
Nota: a la fecha de publicación de este informe todas nuestras marcas comerciales están unificadas bajo la marca Movistar, lo que se verá reflejado en el informe correspondiente a 2018.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE ESTE INFORME

www.telefonica.com.ar/rc17/
www.telefonica.com.ar/negocioresponsable/

Este Informe ha sido elaborado por el equipo de la Jefatura de Negocio Responsable, que depende de la Dirección de Relaciones Institucionales, en coordinación con la Dirección Global de Ética Corporativa y Negocio Responsable.

Para cualquier consulta:
negocioresponsable.ar@telefonica.com

Propósito y valores de Compañía

Nuestros Valores

Cada día debemos apostar por ofrecer a nuestros clientes los últimos avances del mercado, sin olvidar el valor que tiene nuestra experiencia y conocimiento del sector.
Queremos que las nuevas tecnologías sean un elemento facilitador para la vida de las personas.

Nuestro objetivo pasa por promover avances que contribuyan a conseguir que las nuevas tecnologías impacten de forma positiva en la sociedad y en el medio ambiente.

Nuestro mundo está en constante evolución y la digitalización nos abre un abanico de posibilidades para ser más eficientes y ecológicos, explorar, estar informados, conocer o innovar.

Queremos ser una empresa en la que el cliente, empleado, proveedor, accionista y la sociedad en conjunto puedan confiar.

Nuestros compromisos para lograrlo son:

- Una conectividad que ponga a las personas por delante de la tecnología e impulse la capacidad de elección.

- Ofrecer protección y confianza para promover la soberanía de las personas en su vida digital.

- Un ecosistema de vida digital que piense en las personas y optimice su vida.

Propósito

*Poner la **innovación** y nuestro **conocimiento** en la comunicación al servicio de las personas y su bienestar para un mundo mejor*

INTEGRIDAD

Nuestra integridad implica honestidad y actuar de acuerdo con unos estándares éticos innegociables.

COMPROMISO

La relación que mantenemos con cada uno de nuestros grupos de interés se fundamenta en un compromiso de actuar siempre de forma responsable y cumplir con lo prometido.

TRANSPARENCIA

Nos comprometemos a que nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general, tengan información clara y accesible sobre nuestra estrategia y nuestras actividades y que para ello puedan en todo momento consultar sus dudas o preguntas.

1

Principales magnitudes 2017

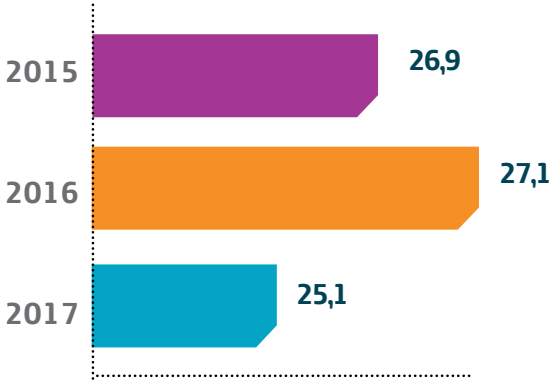
Telefónica en la Argentina en números

Accesos totales

A fin de 2017 los accesos totales se situaban en 25,1 millones (-7,5% interanual). En los accesos móviles (19,3 millones, -7% interanual), se destaca el crecimiento de contrato (7,5 millones, +5% interanual) y de la base de clientes LTE (+71% interanual). Los accesos de prepago caen un 14%, afectados por la implementación de la regulación que exige que los clientes registren sus detalles, si bien los accesos que realizan recargas frecuentes aumentan interanualmente (+0,5%).
Los accesos minoristas de banda ancha totalizan 1,7 millones (-10% interanual), con un fuerte crecimiento de los accesos FTTx (244 mil), tras el incremento de cobertura en 2017.

Accesos

en millones



ACCESOS (Miles)	2016	2017	
	Diciembre	Diciembre	% Var
Accesos Clientes Finales	27.096,0	25.077,2	(7,5)
Accesos de telefonía fija (1)	4.447,7	4.120,8	(7,4)
Fixed wireless	237,2	206,1	(13,1)
Accesos de datos e internet	1.882,9	1.700,6	(9,7)
Banda ancha	1.851,5	1.663,5	(10,1)
FTTx	35,1	243,8	n.s.
Accesos móviles	20.765,4	19.255,9	(7,3)
Prepago	13.579,8	11.717,1	(13,7)
Contrato	7.185,6	7.538,7	4,9
M2M	521,3	596,6	14,4
Accesos Mayoristas	21,1	20,8	(1,1)
Total Accesos	**27.117,1**	**25.098,1**	**(7,4)**

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

Ingresos

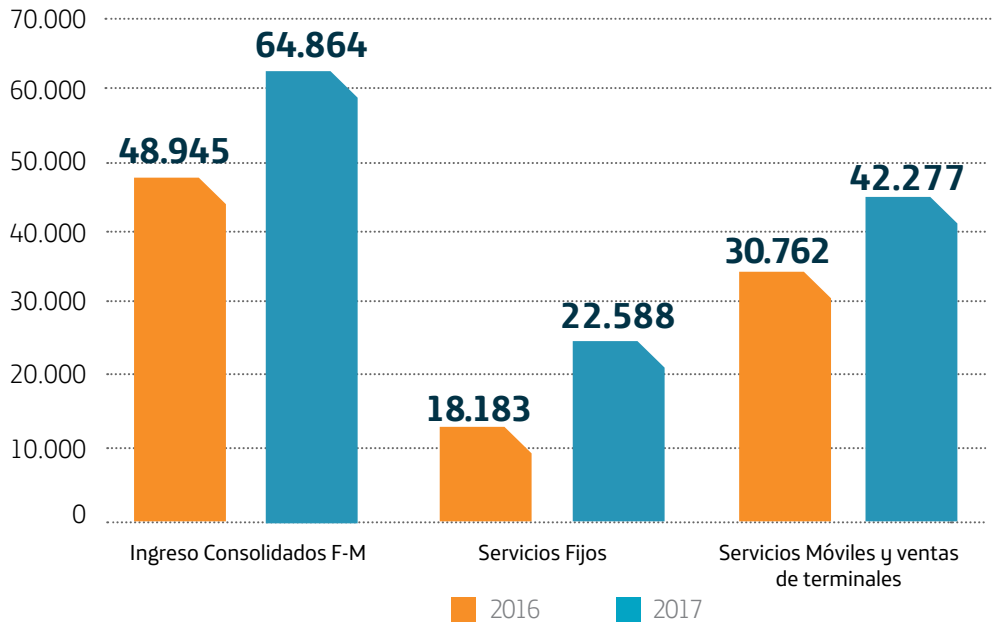
Los ingresos de servicio móvil aumentaron un +36% en el año gracias a los mayores niveles de consumo (principalmente por tráfico de datos con tecnología LTE), por la actualización de tarifas y el crecimiento de accesos de los clientes con la modalidad contrato o postpago.

Los ingresos del servicio fijo totalizan 22.588 millones de pesos (+24% en el año), acelerando su crecimiento interanual apalancado en la actualización de tarifas y en la mayor calidad de la planta de banda ancha.

Los ingresos de terminales se incrementaron en un 49% gracias a las campañas comerciales tácticas enfocadas en 4G.

Ingresos

Millones de pesos



Datos financieros seleccionados- Enero/Diciembre	2016	2017
En Millones de pesos		
Importe neto de la cifra de negocios	48.945	64.864
Ingresos de servicio móvil	26.863	36.486
Ingresos de datos	13.002	21.585
Ingresos de terminales	3.899	5.791
Servicios fijos	18.183	22.588
Ingresos de BA y nuevos servicios (1)	11.347	13.530
Ingresos de voz y acceso	6.836	9.057

Nota: (1) Incluye servicios de conectividad de banda ancha (minorista y mayorista), servicios de valor añadido, ingresos de datos y TI, y otros servicios de conectividad.

Resultados NIIF	2016	2017
Millones de pesos		
Ingresos del negocio	48.945	64.864
Trabajos para Inmobilizado	357	469
Gastos por Operaciones	**-37.304**	**-48.404**
Aprovisionamientos	-9.267	-12.156
Gastos de Personal	-11.509	-15.042
Otros Gastos Operativos	-16.528	-21.205
Otros Ingresos operativos	135	559
Resultado Operativo antes de amort (OIBDA) (*)	**12.133**	**17.488**
Margen OIBDA (*)	**25%**	**27%**
Amortizaciones de inmobilizado	-4.667	-6.160
Resultado Operativo (OI)	**7.466**	**11.327**
Resultados Financieros	**-1.008**	**-789**
Ingresos Financieros	4.757	3.661
Gastos Financieros	-5.765	-4.451
Participación en resutlados de empresas subsidiarias		9
Resultado antes de impuestos	**6.458**	**10.547**
Impuestos de sociedades	-1.705	-4.064
Resultado del ejercicio operaciones continuadas	**4.754**	**6.483**
Resultado del período	**4.754**	**6.483**

(*) Incluye gastos por Management Fee, Brand Fee y Digital Products and Services Fee por 878 MM de $ en 2017 y 643 MM de $ en 2016 que, como ciertos resultados con sociedades del Grupo a fines de publicación, no son considerados por Telefónica S.A en los resultados acumulados publicados bajo el concepto del cálculodel OIBDA, y no incluyen los resultados de las sociedades Holdings de Argentina para el año 2016

Para la confección del Paquete de Consolidación a reportar a casa matriz, la información es presentada en base a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y a los criterios de consolidación del Grupo Telefónica.

Mientras que a nivel local, la información contenida en los Estados Contables al 31 de diciembre de 2016 y 2017 es presentada en concordancia con las normas contables profesionales argentina vigentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Estado de Resultados Local Consolidado	2016	2017
Millones de pesos		
Ingresos del negocio	52.071	69.180
Gastos de explotación, administración y comercialización	-40.012	-58.423
Otros ingresos (gastos) netos	71	543
Resultado Operativo antes de amort (OIBDA)	**12.130**	**17.383**
Margen OIBDA	**23%**	**25%**
Amortizaciones de inmobilizado	-4.622	-6.082
Resultado Operativo (OI)	**7.508**	**11.300**
Resultado de Inversiones Permanentes	401	-74
Resultados Financieros	**-1.282**	**-848**
Ingresos Financieros	1.822	2.823
Gastos Financieros	-3.104	-3.671
Resultado antes de impuestos	**6.627**	**10.378**
Impuestos a las ganancias	-1.617	-4.002
Resultado del período	**5.011**	**6.376** (*)

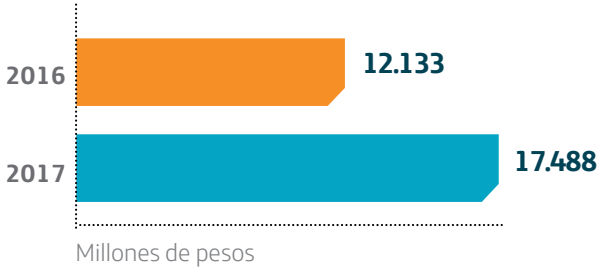
(*) para el año 2017 se inlcuyó la participación minoritaria en TASA, ya que se exponen los resultados a nivel país

Conciliación entre Resultado NIIF y Resultado Local	2016	2017
Millones de pesos		
Resultado NIIF	**4.754**	**6.483**
Ajuste por Inflación	-27	-29
Resultado por tenencia de Bienes de Cambio	-101	
Eliminación Resultado del Período por VPP	465	-
Incorporación Patrimonio TMAH(*)	-17	-
Otros	-63	-78
Resultado Local	**5.011**	**6.376**

**) Las sociedades TMA y TMAH (Telefónica Móviles Argentina Holding S.A.), y por otro lado Telefónica Holding de Argentina S.A. reportaban consolidadas en 2016, mientras que a nivel local se exponían en forma separada. Durante 2017 esas sociedades fueron fusionadas en TMA.*

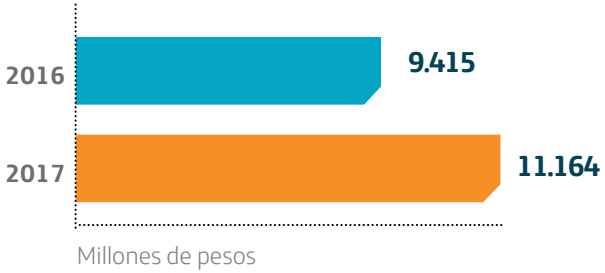
OIBDA

El OIBDA asciende a 17.488 millones de pesos, aumentando 44%. Esta buena evolución se explica por un entorno macroeconómico más favorable (crecimiento del consumo privado y menor nivel de inflación), por una mejor calidad de la base de clientes (mayor peso de los accesos de valor en un contexto de mercado de progresiva actualización de tarifas), y por una continua implementación de eficiencias



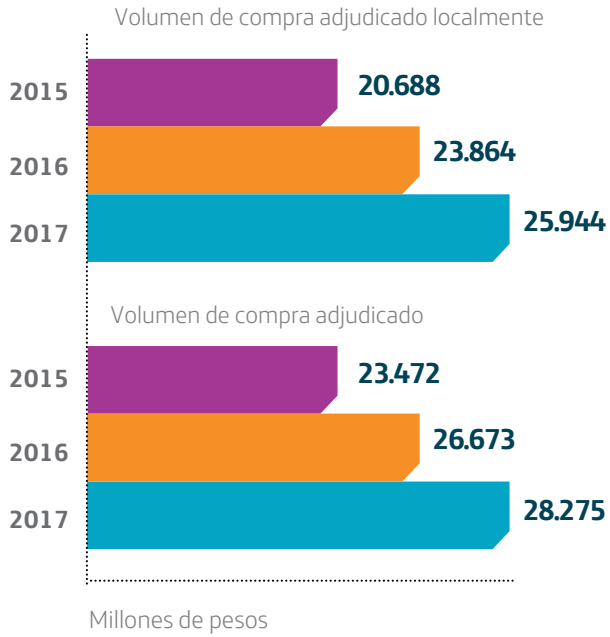
INVERSIONES

El CapEx totaliza 11.164 millones de pesos en 2017, y está destinado fundamentalmente a red de fibra y a la expansión de la red LTE.



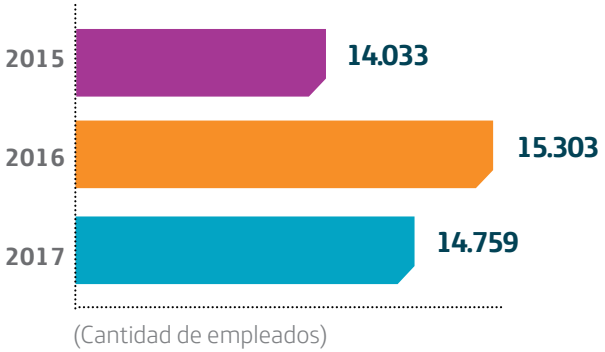
PROVEEDORES

El total del volumen de compras adjudicadas durante 2017 ascendió a 28.275 millones de pesos (91,76% adjudicado localmente). El número total de proveedores adjudicatarios fue de 1.149 (1.170 en 2016) y el porcentaje de proveedores locales 92,6%.



EMPLEADOS

Al cierre de 2017, en Telefónica en la Argentina contábamos con 14.759 empleados (15.303 en 2016), de los que alrededor del 0,25% eran directivos. El porcentaje de mujeres directivas estaba situado en 8,10%.
El total de mujeres ascendía a 4.735, es decir un 32,08% del total y el de hombres 10.024, un 67,92% del total.



Indicadores no Financieros

ECONÓMICOS	Unidad	2016	2017
Impacto en comunidades			
% Compras adjudicadas localmente	Porcentaje	89,47	91,76
Contribución tributaria total	Millones de pesos	15.062	22.030
Impacto interno			
Nº auditorías o administrativas realizadas a proveedores locales	Unidades	8.595	7.807
Proveedores con planes de mejora derivados de las auditorías realizadas	Unidades	74	48
Salario mínimo Telefónica en la Argentina respecto al salario mínimo local	Veces	1,60	1
Cliente			
Índice de Satisfacción del cliente	Puntos sobre 10	7,24	7,37
Mecanismos internos de denuncia			
Nº total de denuncias recibidas	Unidades	12	23

AMBIENTALES	Unidad	2016	2017
Energía			
Consumo total de energía	MWh	502.429	448.832
Energía procedente de fuentes renovables	MWh	195	209
Emisiones de GEI			
Emisiones Directas (alcance I)	tCO_2eq	43.696	41.529
Emisiones Indirectas (alcance II) - Market method	tCO_2eq	154.608	152.679

SOCIALES	Unidad	2016	2017
Internos			
Nº empleados totales al cierre del periodo	Personas	15.303	14.759
Índice de rotación	%	4,34	6,71
Empleados menores de 30 años	Personas	1.927	1.636
Pocentaje de mujeres en plantilla	%	32,10	32,08
Porcentajes de mujeres directivas	%	2,5	8,10
Porcentaje de empleados que votan en elecciones sindicales	%	75	68
Índice de clima laboral total	Puntos sobre 100	79	78
Nº de horas de formación	Miles de horas	563.257	407.609
Tasa de absentismo	Unidades	0,03	0,03
Tasa de accidentalidad	Unidades	3,96	2,76
Externos			
Penetración de la banda ancha sobre la planta fija	%	41	40
Clientes prepago móvil	Miles	13.580	11.717

Contribución al progreso e impacto en las comunidades

2

Contribución al progreso

Somos uno de los principales motores del progreso económico de las comunidades en las que estamos presentes. Sin embargo, consideramos que nuestro aporte a la sociedad va más allá del valor económico que generamos para nuestros clientes y accionistas, y por ello, evaluamos y monitoreamos la contribución que generamos en la sociedad, y el impacto que tenemos en nuestro entorno.

Para estimar nuestro impacto de forma precisa desarrollamos un modelo de seguimiento y medición integral que nos ayuda a tomar las decisiones más adecuadas en cada momento con el objetivo de desarrollar de manera sostenible nuestro negocio.

Los resultados obtenidos a partir de este análisis, también nos permiten hacer un seguimiento detallado de nuestra contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Este modelo, único en el sector, se basa en un doble enfoque: por un lado se analiza el impacto global de la empresa, y por otro lado se estudia el impacto de sus soluciones, productos y servicios:

Contribuimos al desarrollo de las comunidades en las que **estamos presentes, mejorando la calidad** de vida de las personas y su entorno

Enfoque de análisis de valor de empresa

Evaluación y cuantificación del impacto y de la contribución de nuestra actividad, así como los efectos y consecuencias de la misma, en todas las regiones en las que estamos presentes:

- Huella de carbono y emisiones
- Impacto de la red
- Impacto en las haciendas locales
- Impacto económico en la sociedad
- Impacto en el empleo

Modelo de análisis de impacto

Económico **Social** **Medioambiental**

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Enfoque de análisis de impacto de soluciones y proyectos

Evaluación del impacto real de productos, servicios o proyectos específicos para evaluar su contribución y posibles riesgos siguiendo una metodología basada en el modelo de "Teoría del Cambio", adaptada a las necesidades del sector TIC.

METODOLOGÍA EN 5 PASOS:

Fase 1 Ámbito
Fase 2 Mapa de impactos
Fase 3 Definición indicadores
Fase 4 Medición
Fase 5 Actuación

Contribución a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En Telefónica somos conscientes de nuestra responsabilidad para ayudar a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, ya que entendemos que las nuevas tecnologías digitales son una de las principales fuerzas motrices de la transformación económica y social.

Por ello nuestro plan de negocio responsable incorpora los ODS en su sentido más amplio, considerándolos como un elemento fundamental para guiar la respuesta a los retos sociales, económicos y medio ambientales que nuestra generación tiene que abordar.

Definimos el Objetivo 9 (Industria, Innovación e Infraestructura) como el principal Objetivo al que aportamos valor, dado el origen de nuestro negocio. Adicionalmente, debido a nuestra actividad, identificamos impactos en los otros 16 Objetivos, y en particular sobre aquellos ODS relacionados con el crecimiento económico, el medio ambiente, la educación, el desarrollo de sociedades sostenibles y la diversidad e igualdad de género.

El Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) nos reconoció en 2017 por nuestro compromiso en favor del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) destacando el valor de la sustentabilidad corporativa.

Nuestros proyectos publicados son:
1. *Programa de Educación de Fundación Telefónica (ODS4)*
Objetivo: mejorar las oportunidades de desarrollo de las personas a través de iniciativas vinculadas al mundo digital.
2. *Plan de Energía Renovable (ODS 7)*
Objetivo: incrementar el porcentaje de energía renovable que utilizamos en nuestras actividades.
3. *Proyecto Crowdworking (ODS11)*
Objetivo: desarrollar ecosistemas locales y fomentar el emprendedurismo junto a gobiernos regionales y socios privados.

Contribución secundaria a los ODS

Impacto económico

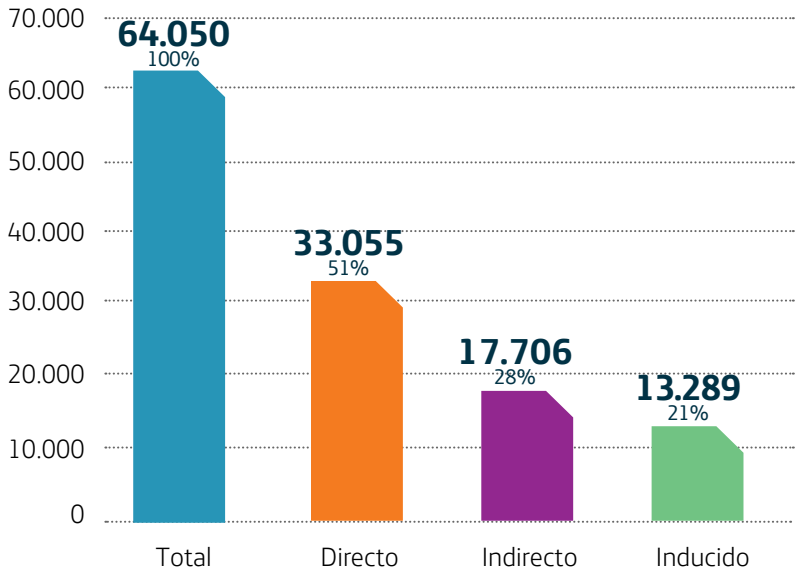
Impacto en el PBI

Somos uno de los motores de progreso económico más relevantes de las comunidades en las que estamos presentes. De acuerdo a nuestros cálculos, durante 2017 la contribución al PIB local de Telefónica en la Argentina fue de 64.050 millones de pesos, lo que supone alrededor del 0,72% del total de riqueza generada en el país.

Podemos considerarnos, por tanto, un gran potenciador de la economía, tanto de manera directa como por la capacidad de generar un efecto multiplicador de riqueza gracias a nuestra actividad. Así, según la metodología de cálculo aplicada, por cada peso de PIB creado de manera directa en la Argentina, en 2017 generamos 0,94 pesos adicionales de forma indirecta e inducida gracias a los gastos e inversiones que realizamos.

Impactos en el PBI

Millones de pesos



- **Impacto total (100%):** impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que Telefónica realizó en el país.
- **Impacto directo (51%):** Impactos generados directamente por Telefónica por el desarrollo de su actividad.
- **Impacto indirecto (28%):** Impactos generados por los gastos e inversiones llevados a cabo por Telefónica en su cadena de proveedores.
- **Impacto inducido (21%):** Impactos generados por incremento del consumo derivado del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos directos e indirectos.

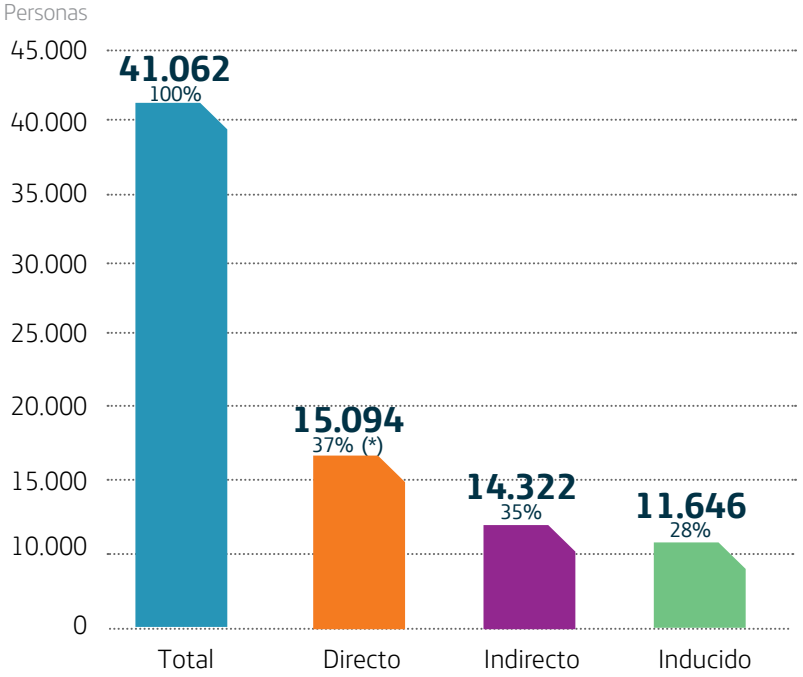
Impacto en empleo

El mercado laboral es una de las mayores preocupaciones sociales y, por ello, también es relevante para nosotros como parte de la comunidad.

De acuerdo con la metodología empleada en el análisis de impactos, en 2017 el impacto que tenemos en el empleo a nivel local ascendió a 41.062 personas, tanto de forma directa como indirecta e inducida. De esta manera, la actividad que desarrollamos hace que por cada persona que contratamos en nuestra plantilla, generamos 1,72 empleos adicionales.

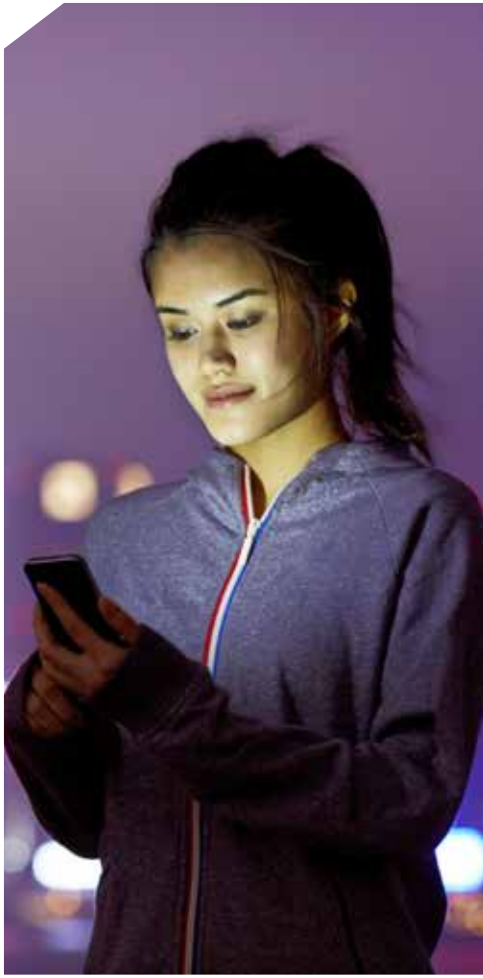
Por cada trabajador de plantilla contratado, generamos **1,72 empleos** adicionales

Impacto en el empleo



(*) incluye total empleos directos en empresas del Grupo en la Argentina

- **Impacto Total (100%):** Empleos generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que Telefónica realizó en el país.
- **Impacto Directo (37%):** Empleados contratados directamente por Telefónica.
- **Impacto Indirecto (35%):** Empleos generados en aquellos empresas y sectores receptores de los gastos e inversiones llevados a cabo por Telefónica y por sus respectivos proveedores.
- **Impacto Inducido (28%):** Empleos generados en el conjunto de sectores económicos gracias a la actividad económica generada de forma inducida.



Impacto sobre el medio ambiente

Nuestra actividad incide en el medio ambiente a través de la huella que dejamos en el entorno, pero más allá de este impacto la compañía genera un beneficio ambiental a través de sus servicios, porque en la digitalización encontramos soluciones a grandes retos ambientales.

Analizamos por tanto nuestro impacto neto, en concreto en el Cambio Climático, porque es el principal reto ambiental a nivel mundial y donde renemos una mayor influencia a nivel global.

Huella de carbono de Telefónica

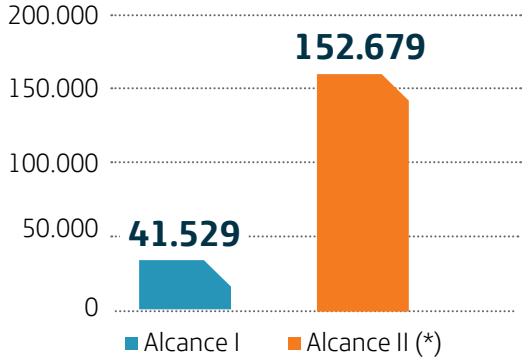
Reducimos el impacto en el cambio climático a través de la descarbonización de nuestra actividad, apostando por una disociación entre crecimiento de negocio y emisiones de gases de efecto invernadero. El objetivo es alinear nuestros esfuerzos con el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 2 °C.
Reduciremos por tanto un 30% nuestras emisiones de gases de efecto invernadero en 2020 y 50% en 2030 a nivel global.

La huella de carbono que generamos proviene principalmente de nuestra Red, por el consumo energético necesario para proveer nuestros servicios. Sin embargo, nos comprometimos que nuestro consumo eléctrico a nivel global sea 100% renovable en 2030.

Gracias a un ambicioso programa de eficiencia energética, nuestras emisiones de carbono en Telefónica en la Argentina disminuyeron 9,5% en términos absolutos a 2017.

Emisiones de Telefónica en la Argentina – Año 2017 (Alcances I y II)

tCO_2eq

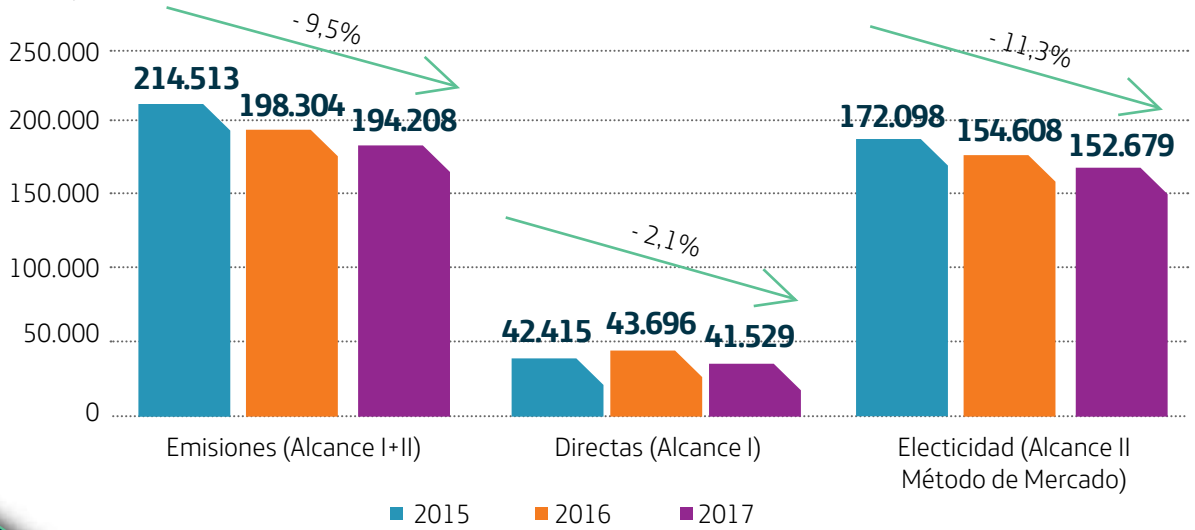


(*) Método de mercado

-9,5%
de nuestras *emisiones* de alcance 1 y 2 desde 2015

Evolución de las emisiones de Telefónica en la Argentina (Alcances I + II)

tCO_2eq



Nuestros servicios Eco-Smart

Nuestra mayor contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático vendrá sin duda de una mayor digitalización, soportada en una red renovable y con soluciones que están ya dando respuesta a estos retos ambientales.

A través de nuestros servicios tenemos la capacidad de reducir las emisiones de carbono de otros sectores y aumentar la resiliencia de las comunidades donde operamos.

Disponemos, por ejemplo, de servicios IoT y Big Data encaminados a mejorar la movilidad y promover la eficiencia energética de nuestros clientes; además, nuestros servicios de Cloud o videoconferencia también evitan emisiones de gases de efecto invernadero.

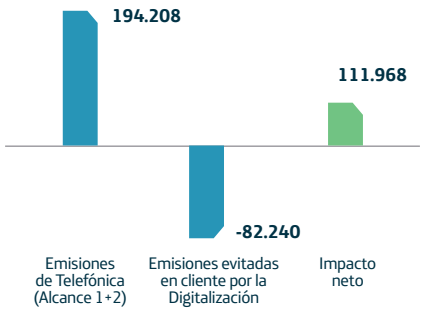
Evitamos **82.240** toneladas de **CO2 equivalente,** gracias a nuestros Servicios.

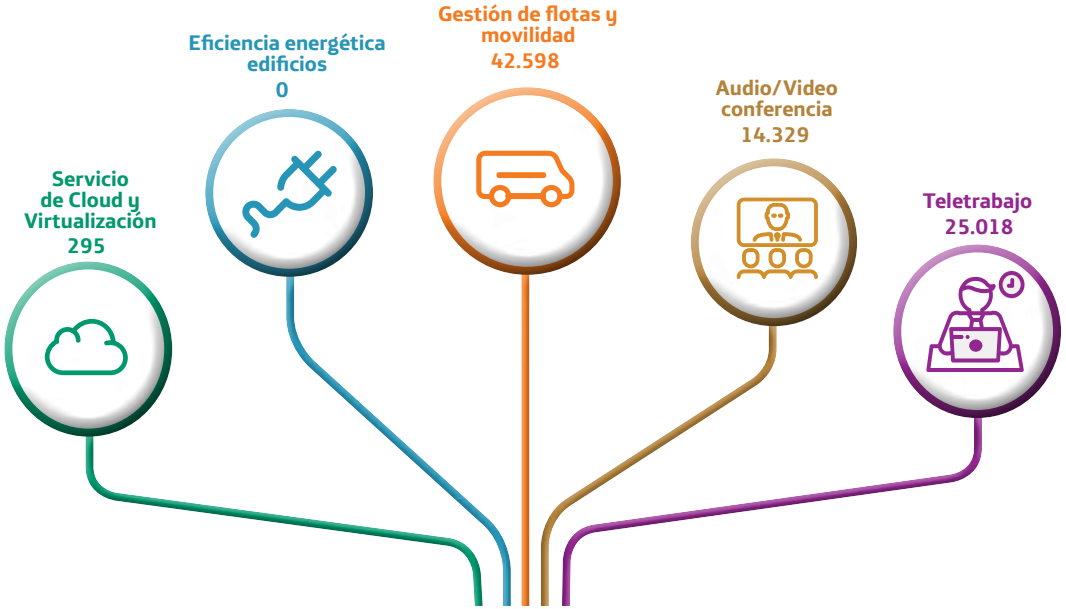
Impacto Neto

Al considerar el impacto neto de Telefónica en la Argentina sobre el cambio climático se tienen en cuenta las emisiones de la compañía que son necesarias para proveer nuestros servicios y las emisiones evitadas a través de los servicios digitales. La diferencia entre ambos ofrece una visión del impacto neto de la compañía, 111.968 tCO2 en 2017.
Conforme a nuestra estrategia de Energía y Cambio Climático, el impacto neto será cada año menor. Esto se logrará gracias a que nuestras emisiones de carbono seguirán disminuyendo, al mismo tiempo que la digitalización y los servicios Eco-Smart de la Compañía irán en aumento.

Impacto Neto 2017 - Telefónica en la Argentina

tCO_2eq





Emisiones evitadas en clientes por la Digitalización
82.240 tCO_2eq

Contribución a la administración pública

Tenemos el compromiso de actuar con responsabilidad fiscal, de una manera transparente, en la gestión de nuestros negocios y cumplir con todas las obligaciones fiscales en todos los territorios en los que operamos.

Con el objetivo de aumentar la transparencia, desarrollamos 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. Todas las pautas de actuación fiscal (estrategia, función de control, riesgos y buenas prácticas) son públicas y están recogidas en la web de Transparencia Fiscal.

Telefónica, S.A. está adherida, desde 2010, al Código de Buenas Prácticas Tributarias por decisión del Consejo de Administración.

En este sentido, en el desarrollo de nuestra actividad, y de acuerdo a las recomendaciones de dicho Código, no utilizamos estructuras societarias con la finalidad de encubrir o reducir la transparencia de nuestras actividades, frente a las autoridades fiscales o a cualquier otro interesado.

Por cada 100 pesos de cifra de negocio de Telefónica en la Argentina,

33,96 pesos se destinan al pago de impuestos.

En base a estas recomendaciones, nuestras actuaciones se fundamentan en la cooperación recíproca con la Agencia Tributaria, basada en la buena fe y la confianza mutuas, así como en la aplicación de unas políticas fiscales responsables aprobadas por nuestro Consejo de Administración.

Impuestos en 2017

Nuestra contribución económica y social no solo es cuantificable mediante el ingreso del Impuesto sobre Sociedades, sino también a través de otras contribuciones específicas en los distintos países en los que opera, tales como Tasas (por Utilización del Dominio Público, para la Financiación de la Corporación de Radio y Televisión, entre otras), Impuestos locales y pagos a la Seguridad Social, así como otras contribuciones similares en el resto de países.
Además de estos impuestos directamente soportados, ingresamos en las arcas públicas, como consecuencia de nuestra actividad y por cuenta de otros contribuyentes, otras cantidades que deben tenerse en cuenta en la contribución tributaria total que realiza la empresa, tales como impuestos indirectos, retenciones a los trabajadores y otras retenciones.
En este contexto y durante el año 2017, la nuestra contribución tributaria total (CTT) local ascendió a 22.030 millones de pesos (7.031 millones de pesos a impuestos soportados y 14.699 millones de pesos a impuestos recaudados).

Por cada 100 pesos de cifra de negocio de la compañía a nivel local, 33,96 pesos se destinan al pago de impuestos (11,30 pesos al pago de impuestos soportados y 22,66 al pago de impuestos recaudados).

Impuestos soportados

(Miles de pesos)

	2017	
Productos y servicios	3.025.280	41,30%
Asociados al empleo	897.729	12,20%
Beneficios	3.408.581	46,50%
Total soportado	**7.331.590**	**100%**

Impuestos recaudados

(Miles de pesos)

	2017	
Productos y servicios	13.013.901	88,50%
Asociados al empleo	1.027.667	7,00%
Beneficios	657.117	4,50%
Total recaudado	**14.698.685**	**100%**

En 2017, la **contribución tributaria** de Telefónica en la Argentina ascendió a **22.030 millones de pesos**

Impacto de la Red en las comunidades

Impacto de la Red/Conectividad en las Empresas

La infraestructura y la conectividad son la base de la transformación digital y tienen un gran impacto en el ecosistema de negocio afectando la forma en la que sus integrantes operan e interactúan entre ellos. Desde el aporte de una mayor eficiencia a la habilitación de nuevos modelos de negocio; la conectividad creó un impacto en las empresas y cambió la forma en la que éstas operan. Cada ecosistema de negocio dispone de una adopción de banda ancha diferente con una serie de impactos sociales, medioambientales y económicos asociados.

Impacto de la Red/Conectividad

Existen numerosos estudios que demuestran que el despliegue de infraestructura y los servicios de conectividad causan un efecto positivo en la inclusión digital y en el crecimiento económico de las comunidades en las que operamos. No solamente impulsa el sector de las telecomunicaciones, sino que el desarrollo de la banda ancha contribuye al incremento de la productividad y de la capacidad competitiva de las empresas locales. Nuestros servicios de conectividad aportan; además, valor a los consumidores teniendo un impacto real en la educación, la salud, la administración o las finanzas. Las empresas y el usuario individual se benefician ampliamente del impacto social, medioambiental y económico de la conectividad

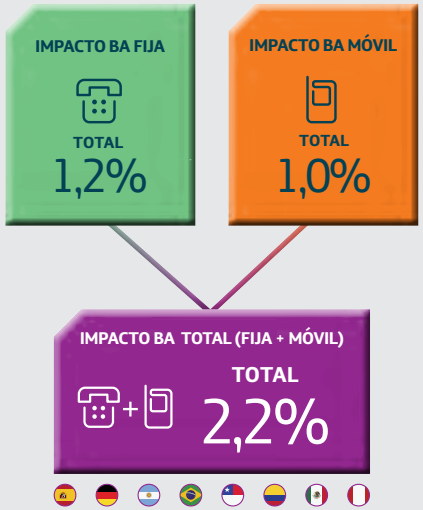
Impacto de la Conectividad en las empresas

Fuente análisis: Accenture

Impacto global causado por la banda ancha (BA) como porcentaje del PIB

Impacto causado por la banda ancha (BA) como porcentaje del PIB a nivel global

(% del PIB)
Fuente: Análisis PwC



Impacto de la red en las personas

De forma similar a los negocios, la conectividad también tiene un fuerte impacto en la vida diaria de los usuarios.
Desde garantizar la inclusión social gracias al acercamiento de la conectividad a las poblaciones más deprimidas hasta el streaming en tiempo real; la conectividad cambió la forma en la que nos comunicamos. De este modo, rompió barreras y acercó a las personas sirviendo de puente hacia la igualdad a través del acceso a herramientas educativas y de salud.

Cada nivel de conectividad tiene unos impactos diferentes en la sociedad, el medioambiente y en la economía del ecosistema en el que se engloba. El nivel de conectividad básico (voz y SMS) da acceso a las comunicaciones tradicionales. Los servicios de banda ancha y 3G proveen acceso a información detallada a través de plataformas de video y redes sociales; dando habilidad para crear nuevos modelos de negocio o ensalzar modelos ya existentes. La conexión de alta velocidad (fibra) y 4G dan acceso a la información en tiempo real a través de servicios de streaming.

Impacto de la Red en las personas

Fuente análisis: Accenture

Gobierno Corporativo

3

Directorio de Telefónica de Argentina S.A.

El Directorio tiene a su cargo la administración de la sociedad, con competencia para resolver todos aquellos asuntos que no están atribuidos o reservados a la asamblea de accionistas.

El Directorio es el máximo órgano de administración y representación de la Compañía, estando facultado, en consecuencia, para realizar, en el ámbito comprendido en el objeto social, cualesquiera actos o negocios jurídicos de administración y disposición, por cualquier título jurídico.
El Directorio de Telefónica de Argentina S.A. estuvo integrado en el ejercicio social 2017 por seis Directores Titulares y por un Director Suplente.

Directores Titulares (mínimo 3)	**Directores Suplentes** (mínimo 1)
Federico R. C. Rava (P)	Diego Colchero Paetz
Javier Benjurnea Llorente (v)	
Eduardo Fernando Caride	
Francisco J. de Paz Mancho	
Alejandro Pinedo	
Sebastián Minoyetti	

Directorio de Telefónica Móviles Argentina S.A.

El Directorio de Telefónica Móviles Argentina S.A. estuvo integrado en el ejercicio social 2017 por tres Directores Titulares y por un Director Suplente. Algunos Directores integraron tanto el Directorio de Telefónica de Argentina S.A. como el de Telefónica Móviles Argentina S.A.

Directores Titulares (mínimo 3)	**Directores Suplentes** (mínimo 1)
Federico R. C. Rava (P)	Alejandro Pinedo
Eduardo Fernando Caride (V)	
Luis Antonio Malvido	

Organización de la toma de decisiones

El proceso de la organización para la toma de decisiones en Telefónica S.A. se basa en criterios de división por áreas funcionales, distribución geográfica, tipos de cliente y unidad de negocio, según los casos, y en la estandarización de procesos y su correspondiente operatividad a través de procedimientos formales que aseguran y permiten la coordinación de toda la organización.
Los planes de desarrollo y mejora de procesos permiten una mirada transversal de la Compañía al momento de tomar decisiones priorizando la visión orientada al cliente.
La delegación de autoridad y la descentralización de decisiones van acompañadas por los mecanismos y procedimientos de control que aseguran una correcta previsión y logro de los resultados esperados y la dinámica imprescindible en una organización prestadora de servicios masivos de alta tecnología.
La interacción permanente y sistemática de los responsables operativos con las áreas centrales de la Organización permite un análisis integral y logra orientar, priorizar y optimizar el presupuesto de gastos y de inversiones al momento de definir el plan táctico y operativo. Estas definiciones se apoyan en un sistema integrado de administración a nivel corporativo, logrando eficiencia operativa y transparencia en el momento de gestionar el presupuesto.

Control interno y reporte financiero

La Sociedad dispone en su organización, de un enfoque sistemático para evaluar y mejorar el control interno de sus procesos y de sus sistemas de información. Con ese fin se lleva a cabo un plan anual de auditorías contemplando los riesgos y prioridades propios de la actividad.
Las revisiones que involucra dicho plan incluyen principalmente las siguientes fases: la planificación de cada auditoría concreta, una evaluación preliminar del proceso a revisar en la que se identifican los controles existentes, se analiza su diseño y suficiencia, y se comprueba su cumplimiento. Por último, se confeccionan informes donde se comunican los resultados, se determinan planes de acción en caso de detectarse mejoras y se realiza el seguimiento de su implantación.

Miembros de los directorios

Federico Rodolfo Carlos Rava

Nacionalidad argentina, Presidente del Directorio tanto de Telefónica de Argentina S.A. como de Telefónica Móviles Argentina S.A.
Es Ingeniero Electrónico y posee un MBA en Administración de Negocios de la Universidad del Salvador.
Se desempeñó como Director General de Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A. (Movicom BellSouth).
Desde Enero de 2005 la compra de las operaciones de Bell South en Latam, se desempeñó dentro del Grupo Telefónica, como Director General de Movistar para Argentina y Uruguay, en septiembre de 2009 fue nombrado Director General del Negocio Residencial en Telefónica España, desempeñándose luego como Director de Estrategia y Desarrollo de Negocio para Latinoamérica.
En 2012 regresó al país, retomando sus funciones como Director General de Movistar Argentina y de Telefónica de Argentina, integrando la gestión de los negocios fijo y móvil en el país.
Asimismo desempeña actualmente los siguientes cargos en las compañías que se detallan a continuación: Telefónica de Argentina S.A. (Presidente del Directorio) y Telefónica Móviles Argentina S.A. (Presidente del Directorio).

Javier Benjumea Llorente

Sevilla, 1952. Licenciado en Dirección y Administración de Empresas.
Vicepresidente del Directorio de Telefónica de Argentina, S.A.
Miembro del Consejo Asesor de Telefónica Latinoamérica.
Consejero del Diario ABC de Sevilla
Consejero de Estudios de Política Exterior, S.A.
Consejero de Abengoa, S.A.
Miembro de la Fundación Institucional Española (FIES)
Consejero de la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)
Presidente de la Fundación Escuelas Profesionales SAFA.
Miembro del Patronato de la Fundación Focus-Abengoa
Miembro de la Junta Rectora y del Patronato de la Fundación Universitaria Comillas ICAI-ICADE
Miembro del Consejo Académico y Social del Instituto Atlántico de Gobierno
Académico numerario de la Academia de Ciencias Sociales de Andalucía
Miembro del Patronato del Real Alcázar de Sevilla
Miembro del Comité de la World Monuments Fund.
Ha sido Miembro del Patronato de la Fundación Príncipe de Asturias, Miembro del Patronato de la Fundación FAD y Miembro del Patronato de la Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica, entre otros.

Eduardo Fernando Caride

Eduardo se incorporó al Grupo Telefónica en Noviembre de 1990.
-Hasta el año 2000, ocupó diversos cargos de alta responsabilidad en Argentina, Director de Finanzas, CFO, Director de unidad de negocio, y por último Gerente General.
Durante esos años, Telefónica de Argentina inicio su cotización como compañía pública en los mercados bursátiles de Buenos Aires y en el NYSE.
Fue director de Cointel, Consorcio inversor propietario del operador Telefónica de Argentina, donde sus accionistas principales fueron Citibank, el grupo Techint, el Banco Río y Telefónica de España.
- En el 2000 fue a trabajar a Miami, USA a cargo del proyecto del cable submarino en que circunvala latino América, que se constituyo en Emergia
- en 2001 Presidente Ejecutivo de Telefónica Empresas y Emergía para sus operaciones mundiales en España.
- En noviembre de 2004 fue nombrado Presidente para el Cono Sur de Telefónica Móviles, teniendo a su cargo las operaciones de Argentina, Chile y Uruguay.
Como presidente para el Cono Sur de Telefónica Móviles, Eduardo Caride lideró la operación que implicó la adquisición e integración de Movicom BellSouth en Argentina, Chile y Uruguay.
- En diciembre de 2006, ejerció como Presidente Ejecutivo del Grupo Telefónica en Argentina y Uruguay. (Operaciones fijas y móviles).
Fue también miembro del Consejo de Administración de VIVO Participaciones. Las operaciones móviles del Grupo Telefónica en Brasil, en sociedad con Portugal Telecom.- Desde octubre 2010 ocupa el cargo de responsable Regional en las áreas de Fijo y Móvil para las operadoras de Perú; Ecuador; Colombia; Chile; Uruguay, Venezuela, México, Centroamérica y Argentina.
- Desde Febrero 2013 es responsable de Hispanoamérica que son trece países de habla hispana de la región. Es miembro de Comité ejecutivo de Telefonica S.A.
Antes de ingresar a Telefonica Eduardo trabajo en Citibank Buenos Aires desde 1981 hasta 1990. Su última responsabilidad fue en el equipo que estructuro la participación de Citibank en la adquisición del operador de Telecomunicaciones de Argentina en el proceso de privatización.Caride es licenciado en Administración de Empresas (1977) y Contador Público(1980), carreras que cursó en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires, es casado y tiene cuatro hijos.

Francisco Javier de Paz Mancho

Diplomado en Información y Publicidad. Estudios de Derecho. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE (Universidad de Navarra). Es Consejero de Telefónica de Argentina, S.A. y de Telefónica Brasil, S.A. Entre otros cargos desempeñados, ha sido Presidente de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos España, S.A.U., Presidente de Atento Inversiones y Teleservicios, S.A.U., de la Empresa Nacional MERCASA, Consejero de Tabacalera, S.A., Adjunto al Presidente y Director de Estrategia Corporativa del Grupo Panrico Donuts, Director General de Comercio Interior del Ministerio de Comercio y Turismo, Consejero del Grupo Panrico y Vocal del Comité Ejecutivo del Consejo Superior de Cámaras.

Luis Antonio Malvido

Nacionalidad argentina, Director Titular de Telefónica Móviles Argentina S.A., actualmente es Director Ejecutivo de Telefónica Hispanoamérica Sur. Es Ingeniero Industrial egresado del Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA). Comenzó su carrera profesional en Telefónica de Argentina en los '90 durante el proceso de privatización. En Junio de 1998 fue designado Gerente General de Telefónica Móviles de Argentina (Unifón). Desde Enero de 2005 ocupó el cargo de Presidente Ejecutivo de Telefónica Venezuela para luego, a partir de Enero de 2008 desempeñarse como Director General de TELESP (Telefónica Brasil). En el 2010 asumió el cargo de Chairman of the Board y CEO de Telefónica O2 República Checa hasta Junio 2015.

Alejandro Pinedo

Nacionalidad Argentina, Director Titular de Telefónica de Argentina S.A. y Director Suplente de Telefónica Móviles Argentina S.A.
Es abogado graduado de la Universidad de Buenos Aires y posee un master en Derecho Administrativo en la Universidad Austral.
Se desempeñó como Director de Legales Regulatorio Corporativo de Telefónica de Argentina S.A. desde mayo 2003 hasta noviembre 2005. Desde noviembre de 2005 a la fecha se desempeña como Secretario General Corporativo de TASA. Asimismo desempeña actualmente los siguientes cargos en las compañías que se detallan a continuación: Telefónica de Argentina S.A. (Director Titular), Pléyade Argentina S.A. (Director Titular), Terra Networks Argentina S.A. (Director Suplente), Wayra Argentina S.A. (Presidente del Directorio), Telefónica Ingeniería de Seguridad de Argentina S.A. (Presidente del Directorio).

Sebastián Minoyetti

Diplomado en Ingeniería Industrial. Master en Dirección de Empresas del IESE (Universidad de Navarra). En el ejercicio 2016 fue Director Titular de Telefónica de Argentina S.A.

Entre otros cargos desempeñados, trabajó en Telefónica Móviles S.A. en España, donde participó del equipo que sacó a Bolsa la sociedad. Luego se desempeñó como Director de Planificación y Presupuestos en Telefónica Móviles SA (Madrid). En 2005 fue nombrado como Director de Administración y Control en Telefónica Móviles Argentina y participó del proyecto de fusión con la operación adquirida a Bell South en ese año. En 2007 se hizo cargo de la Dirección de Control de Gestión y Recursos para las operaciones fija y móvil de Telefónica en Argentina. Desde 2010 es Director de Administración, Finanzas y Control de Gestión (CFO) para las operaciones fijo/móvil del Grupo Telefónica en Argentina.

Diego Colchero Paetz

Lleva trabajando los últimos 16 años en el Grupo Telefónica. Actualmente, es Secretario General de Telefónica Latinoamérica, cargo que compatibiliza con el de Director de los Servicios Jurídicos y Secretario del Consejo de Telefónica Open Future.
Previamente, fue ViceSecretario y Director de los Servicios Jurídicos de Telefónica Latinoamérica con sede en Sao Paulo (Brasil) y, anteriormente, Secretario General y del Consejo de Telefónica México, Director Jurídico en Telefónica Internacional y Director Jurídico de Negocio del Grupo Terra Lycos. Antes de incorporarse al Grupo Telefónica, trabajó en despachos de abogados nacionales e internacionales.
Es Licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid y Master en Informática y Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Asimismo, completó estudios de postgrado en la Freie Universität Berlin y la Humboldt Universität zu Berlin.
Ha sido profesor, conferenciante y articulista en diversos masters, eventos y medios en relación con el Derecho de las Nuevas Tecnologías.

Comité de dirección - Diciembre 2017
Rava, Federico - Presidente
Aielo Montes, José Luis
Barrera, Luciana
Delamer, Luis
Di Meo, Adrián
Krossler, Alexis
Lacaze, Raúl
Lastra, Alejandro
Minoyetti, Sebastián
Pinedo, Alejandro
Rembado Mendizábal, Alejandro Gustavo
Schalscha, Cristian
Tiscornia, Hernán

Comités
Existen los siguientes comités país que se reúnen regularmente
Comité de Dirección Comercial
Comité de Dirección Tecnología
Comité de Dirección Resultados
Comité de Dirección Transformación Digital
Comité Regulatorio
Comité de Estrategía Institucional

Negocio Responsable

4

Carta del presidente
Perfil de la compañía
Propósito y Valores
1. Principales magnitudes 2017
2. Contribución al progreso e impacto en las Comunidades
3. Gobierno coorporativo
4. Negocio responsable
5. Modelo y desarrollo de negocio
6. Compromiso con el cliente
7. Compromiso con nuestro equipo
8. Compromiso con la sociedad
9. Compromiso con el medio ambiente
10. Anexos

Gobierno y gestión de Negocio Responsable

Forma parte de nuestra visión, el contribuir de forma positiva a las comunidades de las que formamos parte.
Temas como el cumplimiento de nuestra promesa cliente, el respeto de los derechos de privacidad del cliente, nuestra contribución a mitigar el cambio climático, el respeto de los derechos humanos en la cadena de suministro, están implícitos en nuestra forma de hacer negocio.

Para asegurarnos que nuestros Principios de Negocio Responsable sean un hilo conductor en todo lo que hacemos, incorporamos la sostenibilidad a nuestra estructura de gobernanza, a nuestros indicadores estratégicos y a los objetivos de funciones clave del organigrama:

Además de la responsabilidad que asume el Consejo de Administración a nivel global, el *comité ejecutivo* local asume la *implementación del Plan de Negocio Responsable* a nivel país.

El seguimiento del Plan de Negocio Responsable global y de los indicadores no-financieros de la compañía se hace a través de la Oficina de Negocio Responsable global, que reúne a los máximos responsables de las áreas que de alguna forma asumen compromisos o pueden identificar e incorporar las oportunidades en materia de sostenibilidad a sus propuestas de valor.

A nivel local, el área de Negocio Responsable junto con las áreas, confeccionan el Plan de Negocio Responsable de Telefónica en la Argentina, cuya presentación y seguimiento la realiza la Oficina de Principios de Actuación y su implementación la asume el comité ejecutivo.

Plan de Negocio Responsable Telefónica en la Argentina

En 2018 lanzamos, como continuación del Plan 2015-2017, un nuevo Plan de Negocio Responsable 2018-2020; tanto a nivel global como local, se trata de un plan continuista, que refleja nuestras temáticas materiales, en términos de impactos en la sociedad y relevancia para la estrategia de la compañía.

En el Plan abordamos tanto los riesgos como las oportunidades, ya que la compañía es consciente de las oportunidades que ofrecen las tecnologías, el análisis y la gestión de datos y la inteligencia artificial para contribuir a mejorar la vida de las personas y mitigar los impactos del cambio climático.

En cada reto de sostenibilidad que abordamos nos basamos en un modelo de actuación estructurado en tres niveles:

Diálogo con nuestros grupos de interés: de la teoría a la práctica

Conseguir la visión global del impacto real de nuestra actividad, sus riesgos y oportunidades, conocer y atender las demandas de una sociedad interconectada en un entorno complejo, donde todo se mueve en tiempo real, sólo es posible a través de una participación directa y constante de nuestros principales grupos de interés.

Es la única forma de lograr una gestión responsable y sostenible que favorezca la construcción de valor para todas las partes implicadas en nuestra actividad. Los principales indicadores que nos ayudan en este viaje son el afianzamiento de la confianza y reputación en el Grupo, así como el indicador de desempeño percibido como negocio responsable.

Nuestro proceso de relación con los grupos de interés

Nuestro enfoque de diálogo se basa en los Principios de la norma AA10000, tras la aprobación de la norma AA1000SES (2015), trabajamos para mejorar nuestro proceso de diálogo y lograr una participación más directa y efectiva de nuestros grupos de interés. El reto fue llevarlo a la práctica.

En 2016, constituimos el Panel Asesor en Negocio Responsable, gracias al cual se están incorporando las opiniones y demandas de nuestros principales grupos de interés, en las decisiones de las áreas de gestión de la compañía.

El panel se convirtió en una plataforma de diálogo estructurado, con presencia en toda nuestra geografía, donde complementa y refuerza la actuación local.

Objetivos del Panel Asesor en Negocio Responsable

- Establecer un **diálogo**, ordenado e inclusivo, con nuestros grupos de interés en los temas materiales.
- Incorporar la **Sostenibilidad** en las decisiones y procesos de negocio.
- Dar seguimiento a comentarios y **contribuciones** de nuestros grupos de interés.
- **Evaluar el desempeño y relevancia** de los 7 temas materiales identificados por el panel en 2016.

Proceso de Diálogo

Nuestro *propósito* es convertir a nuestros *grupos de interés* en un *activo estratégico* de la Compañía

Estructura del panel y dinámica de funcionamiento

De forma gráfica la relación de Telefónica con sus grupos de interés se puede resumir:

Con el fin de lograr la máxima representación de los grupos de interés en todas las geografías y fomentar tanto la participación como el debate en profundidad de los temas materiales, el Panel está conformado por dos grupos complementarios e interconectados:

Panel Central de Negocio Responsable: integrado por 16 organizaciones que debaten, en profundidad los temas materiales identificados en la primera sesión del Panel (Junio 2016).

Panel Extendido de Negocio Responsable: formado por más de 400 organizaciones, que participaron en 2017, en dos consultas semestrales.

- **I Consulta:** en junio 2017, evaluando los principales temas materiales identificados en 2016. La tasa de participación alcanzó el 26,6%, lo que supuso más de 350 organizaciones consultadas.
- **II Consulta:** de diciembre 2017 a febrero 18. Diálogo individual con más de 50 organizaciones sobre la gestión y expectativas en materia de diálogo con grupos de interés.

Tanto los participantes del Panel Central como del Panel Extendido, colaboran de forma voluntaria y sin recibir retribución alguna por el tiempo dedicado.

Para dar objetividad al Panel, este es presidido por una tercera parte independiente, que reporta semestralmente a la Comisión Delegada del Consejo de Asuntos Públicos y Regulación.

El presidente del Panel, desde su creación hasta su fallecimiento, fue Ernst Ligteringen, el gran estratega detrás de la consolidación de Global Reporting Initiative. Tras su muerte, María Rubiños (Kreab), asumió la presidencia del Panel, hasta el nombramiento del nuevo Presidente, en diciembre 2017, Marta Rey (Universidad de A Coruña).

Empresas participantes en el Panel Asesor en Negocio Responsable

Panel Central en Negocio Responsable:

Cientes

Santander

Proveedores

ATENTO:

ERICSSON

Inversores

Allianz

EUROPEAN WOMEN SHAREHOLDERS DEMAND GENDER EQUALITY

Corporate Sustainability Index ISE 2015

ONGs

Cemefi

Organización sectorial

GSMA

ASIET

Organización multisectorial

país digital

GLOBAL PARTNERSHIP FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT DATA

Servicios profesionales

KREAB

systain

eRevalue

Best Practices

TATA CONSULTANCY SERVICES

Panel Extendido en Negocio Responsable,

un ejercicio que nos permitió profundizar tanto en los temas materiales como en el nivel de participación y expectativas de nuestros grupos de interés.

Agradecemos a todas las organizaciones que hicieron posible ambas mediciones. Incluimos en nuestra web de negocio responsable el listado de todas aquellas que se brindaron a participar en entrevistas en profundidad.

Temas tratados en 2017

Dando continuidad al trabajo iniciado en 2016, el debate en profundidad se llevó a cabo a través del Panel Central; mientras que la identificación de tendencias y pulso global se realizó a través del Panel Asesor.

Panel Central de Negocio Responsable

En 2017, los temas tratados fueron: innovación sostenible, confianza digital y gestión responsable de la cadena de suministro.

En 2016, iniciamos la primera sesión del panel priorizando los temas materiales a tratar en las siguientes sesiones. Así abordamos en ese año: comportamiento ético y responsable; y situando al cliente en el centro.

En 2018, abordaremos los temas de derechos humanos en el ámbito del negocio responsable, gestión de talento y diversidad, y medio ambiente.

Panel Extendido de Negocio Responsable

El Panel Asesor, que estuvo compuesto por más de 400 organizaciones, centró su actividad en dos frentes:

- **Evaluar el desempeño y relevancia** de los 7 temas materiales identificados por el panel en 2016.
- **Diálogo individual en profundidad:** con expertos de más de 50 organizaciones, representantes de nuestros principales grupos de interés, realizados por el Reputation Institute.

Primera Sesión del Panel Central 2017

Innovación Sostenible

Encuentro presencial con una tasa de participación del 66%.
Contó con la presencia de los principales responsables del Grupo en materia de Estrategia, Conectividad y Plataformas.

Inventario de temas
- Accesibilidad
- Innovación tecnológica
- Infraestructuras
- I+D+I
- Emprendimiento digital
- Contribución social

GENERALES

APRENDIZAJE
- Vigilar que la **aceleración del desarrollo tecnológico** no implique un riesgo social.
- Alto potencial del sector como **motor de lucha contra la exclusión.**
- Trabajar sobre la universalización de contenidos para que funcione como un **catalizador** de la innovación.
- Potenciar las posibilidades de la tecnología como **transformador social** en sectores como la salud, educación, finanzas y la energía.

EXPECTATIVAS POR RESPONDER
- **Empoderamiento de la mujer** a través de la tecnología móvil en los territorios vulnerables en los que opera la compañía.
- Impulsar los mismos **estándares éticos** con independencia de las exigencias normativas de cada país.
- Profundizar en el **precio como palanca** para garantizar el acceso generalizado y evitar el riesgo de exclusión.

MATICES POR GRUPO DE INTERES

EMPLEADOS
- Aclarar los objetivos e implicaciones positivas perseguidas con las estrategias de **accesibilidad.**

CLIENTE
- Potenciar la tecnología como instrumento que ayude a las personas a conducir sus **vidas.**

Segunda Sesión del Panel Central 2017

Confianza Digital

Sesión online con una tasa de participación del 80%. Contó con la participación del Digital Product Hacker & Strategist Manager.

Inventario de temas
- Accesibilidad
- Innovación tecnológica
- Infraestructuras
- I+D+I
- Emprendimiento digital
- Contribución social

GENERALES

APRENDIZAJE

- **Crece la exigencia** hacia los servicios de protección de datos y privacidad y la calidad de la información.
- La priorización en la gestión de datos puede llevar a **desatender otros aspectos** importantes dentro de la confianza e integridad en telecomunicaciones.

EXPECTATIVAS POR RESPONDER

- Aumentar **el acceso** de internet y servicios telefónicos en **comunidades marginales.**
- Ofrecer más **información sobre el almacenamiento de información personal** (cómo y dónde se guarda la información).
- Combinar **el reto** de desarrollar políticas en **seguridad de datos** sólidas con soluciones abiertas de **big data.**
- **Concienciar** sobre las consecuencias y los riesgos digitales (i.e: ciberataques)
- Elevar el derecho a la privacidad digital como un derecho humano.

MATICES POR GRUPO DE INTERES

CLIENTE

- Materializar de una forma tangible el compromiso de la **confianza digital** a los clientes.
- Los panelistas valoran la seguridad por encima de aspectos como la privacidad y la ética.

CLIENTE

- Abandonar las relaciones basadas en contratos de permanencia.

GOBIERNO

- Impulsar el uso de datos como instrumento de **lucha contra el crimen y el terrorismo.**

Tercera Sesión del Panel Central 2017

Gestión Responsable de la Cadena de Suministro

Sesión online con una tasa de participación del 80%.
Contó con la participación del Global Director Procurement Office.

Inventario de temas
- Accesibilidad
- Innovación tecnológica
- Infraestructuras
- I+D+I
- Emprendimiento digital
- Contribución social

GENERALES

APRENDIZAJE

- Trabajar en **planes de contingencia** y respuesta a los problemas identificados.
- En el medio plazo las compañías afrontarán como prioridad abordar un análisis exhaustivo del **impacto y los derechos humanos** de la cadena de suministro.
- Identificar y medir el **impacto social y ambiental** que tienen los productos finales y los materiales que utiliza.

EXPECTATIVAS POR RESPONDER

- Los grupos de interés esperan un **comportamiento ejemplificante** en la gestión de la cadena como mínimo.
- Identificar la **raíz de los puntos de conflicto** en cada etapa de la cadena de suministro y auditarlos con indicadores sólidos – no sólo en el desarrollo de terminales-.
- **No trasladar la responsabilidad** de la cadena de suministro a los proveedores principales de primer y segundo nivel.
- **Aumentar la exigencia** a los proveedores del cumplimiento de una normativa.

MATICES POR GRUPO DE INTERÉS

SOCIEDAD CIVIL

- Sensibilidad sobre el **uso de minerales de zonas de conflicto** (Asia y África) para la producción de dispositivos.

SOCIEDAD

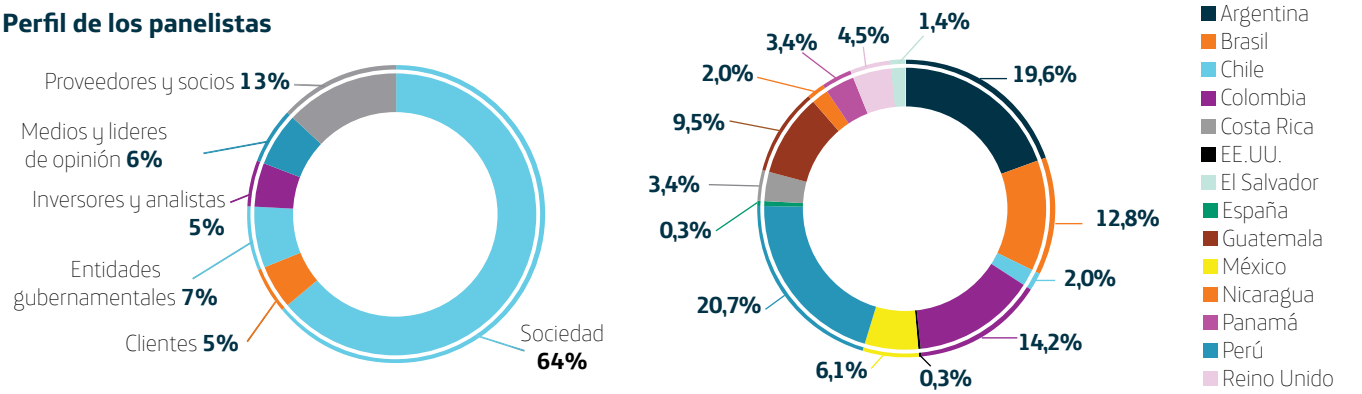
- Incorporar esta información como un **criterio de los procesos de compra** y no sólo como algo adicional.

PROVEEDORES

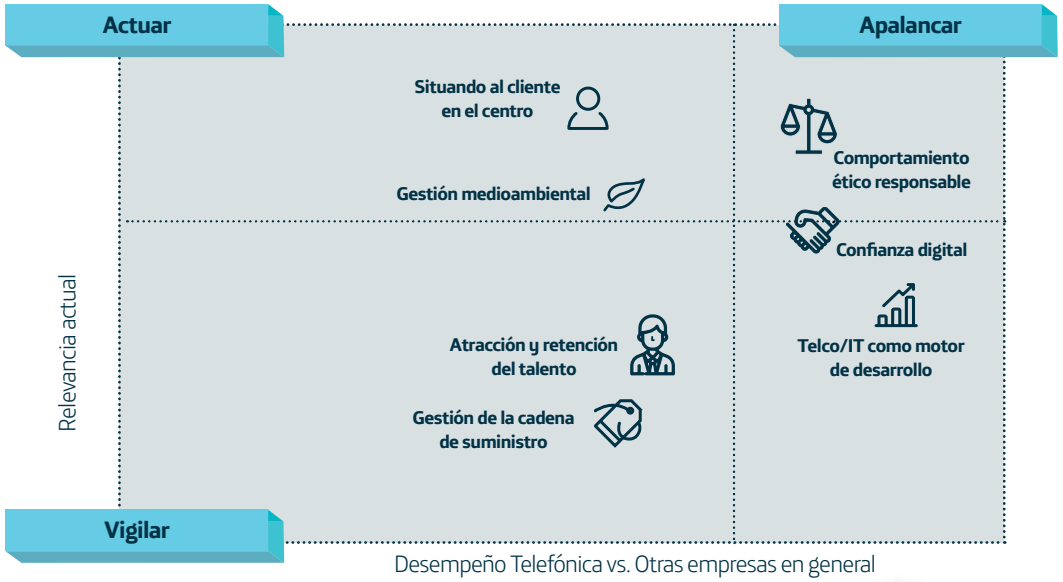
- Recoger las **demandas de los proveedores** con el mismo esfuerzo que la de los clientes.
- Impulsar **prácticas en sistemas salariales, programas de bienestar y beneficios** de los proveedores con los que trabaja Telefónica.

Panel Extendido: 1ª Consulta - Evaluación del desempeño en los temas materiales

Perfil de los panelistas



Palancas de actuación



Evolución percibida de Telefónica

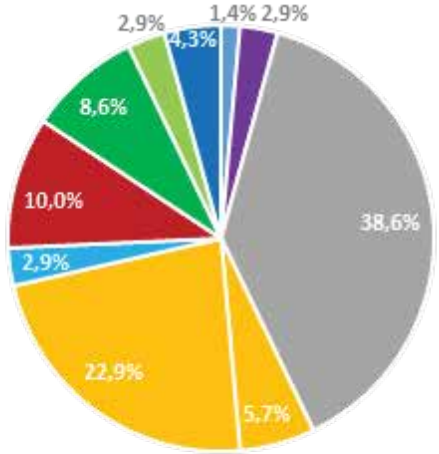
	Gobal		Argentina
Telco/IT como motor de desarrollo	3,6	+0,67	3,5
Confianza digital	3,5	+0,48	3,0
Comportamiento ético responsable	3,4	+0,40	3,3
Atracción y retención del talento	3,2	+0,38	3,4
Situando al cliente en el centro	3,2	+0,51	3,2
Gestión medioambiental	3,2	+0,28	3,2
Gestión de la cadena de suministro	3,1	+0,37	2,9

En una escala del 1 al 5, ¿cómo percibe usted la evolución del desempeño de Telefónica relacionada con [tema] en el pasado año, siendo 1 "Peor de lo esperado" y siendo 5 "Mejor de lo esperado"?

Panel Extendido: 1ª Consulta – muestra correspondiente a Telefónica en la Argentina

70 respuestas válidas – Perfil de los grupos de interés

- Empresas/ Asociaciones que representan intereses del sector de las Telecomunicaciones
- Empresas que proveen servicios profesionales, consultores
- Consejeros/ Expertos
- Órganos gubernamentales, reguladores, organismos internacionales
- Non-governmental Organization: organización de cualquier índole que sin ánimo de lucro
- Organizaciones enfocadas únicamente a promover la sostenibilidad en las empresas
- Prensa, agencias de comunicación y marca
- Proveedores de Telefónica
- Think tanks, prescriptores del sector o Key Influencers para Telefonica
- Universidades, Escuelas de negocio, Institutos de Investigación y empresas de educación/docencia



• La distribución de la muestra local es diversa en cuanto a la tipología de los grupos de interés, siendo casi un 40% de los expertos argentinos entrevistados pertenecientes al grupo de Consejeros/expertos, seguidos de las organizaciones de cualquier índole sin ánimo de lucro (22,9%).

• cerca de uno de cada dos de los entrevistados considera que la reputación de la compañía mejoró en este último año (51,7%)

• En estos expertos es Confianza Digital el tema que menos declaran conocer y en el que menor expertise se encuentra.

• Los aspectos más relevantes coinciden con los identificados a nivel global y son fundamentalmente Comportamiento ético y responsable y situando al Cliente en el Centro.

• En lo que se refiere a los aspectos que más evolución detectan destaca Telco como Motor de Desarrollo y en el extremo opuesto se sitúa Cadena de Suministro.

• En el caso de Argentina la evolución percibida es ligeramente inferior que a nivel global salvo en Atracción y Retención de Talento.

• Las principales fuentes en las que estos expertos basaron su opinión, en el caso de Argentina, son las Fuentes propias de Telefónica y su Experiencia Profesional.

• el ranking en desempeño percibido es similar al global. Destacando las Telco/IT como motor de desarrollo seguido del comportamiento ético y Responsable.

✓ Evaluación general del desempeño en sostenibilidad de Telefónica en la Argentina **3,4**

✓ *Escala de 1 a 5*

Panel Extendido: 2ª Consulta

Diálogo individual en profundidad: con expertos de más de 50 organizaciones, representantes de nuestros principales grupos de interés, realizados por el Reputation Institute.

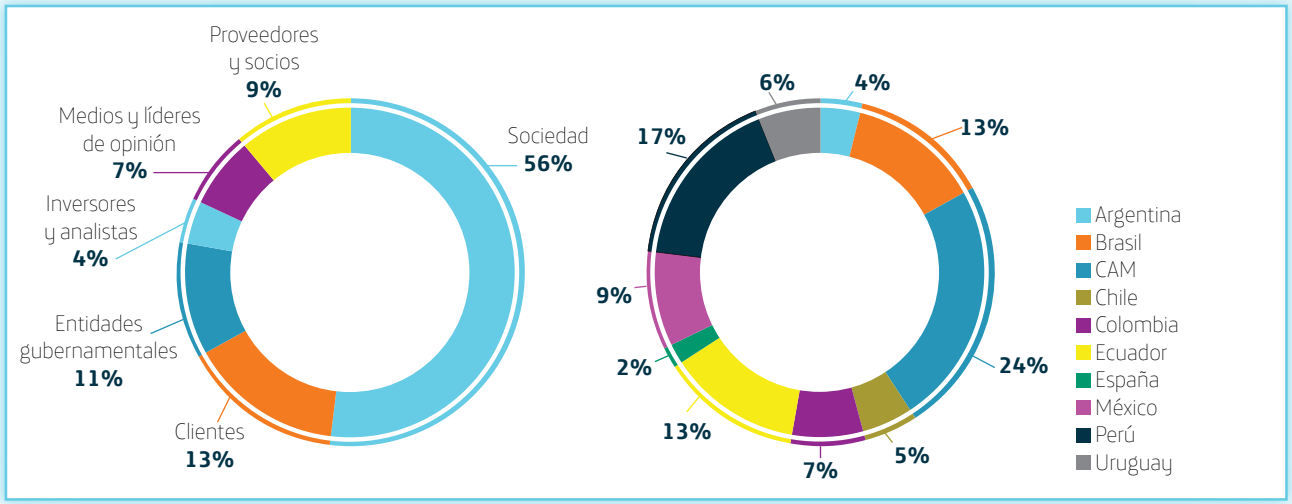
Nuestro objetivo es conocer en más detalle su percepción y expectativas sobre la gestión e involucración de los grupos de interés que actualmente realizamos, así como identificar aspectos de sostenibilidad, que ganan relevancia en el contexto actual.

En esta consulta se identificaron temas críticos en el ámbito de la sostenibilidad, que agrupamos en torno a los tres grandes ejes del *Triple Bottom Line:*

- **Personas:** destacan de forma general, los derechos humanos y las desigualdades sociales, así como la corrupción, tanto a nivel global como a nivel país.

- **Resultados:** la creación de empleo y las crisis reputacionales de las grandes compañías son temas centrales tanto a nivel global como a nivel país. A ello se le suman los procesos de la cadena de valor, en este punto los panelistas se centran en la mejora de los procesos respecto el control de proveedores, la creación de residuos y el cumplimiento de la normativa.

Entrevistas en profundidad - Perfil de los panelistas



- **Planeta:** es uno de los temas más mencionados, destacando el cambio climático, aspectos medioambientales, contaminación e incluso degradación de la naturaleza.

Asímismo, también les consultamos sobre sus expectativas para que una empresa logre un proceso de relación efectivo con sus grupos de interés. Destacaron los siguientes que la empresa debe reforzar:

- Ética y transparente. ¿Cómo? Cumpliendo sus promesas.

- Confiable, brindando una experiencia cliente satisfactoria y consistente.

- Cercana, facilitando información y comunicación frecuente.

- Integradora, implicando los grupos de interés afectados.

- Abierta, siendo valiente para discutir su propia actividad con interlocutores externos.

Evaluación de Telefónica: indicadores de reputación y sostenibilidad

El Grupo Telefónica mide la percepción de su desempeño en los diferentes grupos de interés a través del indicador de reputación RepTrak Pulse, proporcionado por el Reputation Institute, uno de cuyos componentes es la confianza.

La confianza o reputación es clave para la continuidad de nuestro negocio, siendo el público general uno de los stakeholders más exigentes, para nosotros y para todo el sector.

Asimismo, en las entrevistas del Panel Extendido, Telefónica aparece como una de las compañías más mencionadas por sus actuaciones en sostenibilidad como por su buena reputación entre público informado.

Definición de Grupos de Interés

Entendemos como grupo de interés a todas aquellas personas o entidades que pueden verse afectados o afectar a nuestra actividad de forma significativa. La clasificación de nuestros grupos de interés se realiza en base a las siguientes categorías:

Clientes	Clientes de Telefónica tanto público general como empresarial, así como todos los organismos que representan a los clientes.
Empleados	Empleados propios, en activo y exempleados, asociaciones y sindicatos que representan los intereses de los trabajadores.
Socios estratégicos y proveedores	Empresas clave para el desarrollo y prestación de nuestros servicios. Así como las empresas proveedoras y los organismos y asociaciones que representan intereses de la cadena de suministro.
Accionistas, inversores y analistas	Inversores, analistas o compañías que buscan la rentabilidad sostenible de las empresas.
Entidades gubernamentales y reguladores	Organizaciones locales, nacionales e internacionales.
Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación	Influencers, prensa, agencias de comunicación y marca y publicidad.
Sociedad	Incluye comunidades, ONGs, organizaciones orientadas a promover la sostenibilidad, asociaciones empresariales y de asesoría, comunidades afectadas tanto a nivel locales, nacionales y regionales, así como colectivos especiales, organizaciones no gubernamentales, empresas, think tanks, escuelas de negocio y universidades.

Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés

Tipo	Descripción	Objetivos - ejemplos y desarrollo	¿Qué buscamos?
Informar / Dar a conocer	Principalmente comunicación unidireccional de la Compañía a nuestros grupos de interés sobre las prácticas o nuevos desarrollos que pueden impactarlos.	Panel Central de Negocio Responsable, Panel Asesor de Negocio Responsable, cartas, boletines informativos, informes, presentaciones, discursos, vídeos, informes, entrevistas, jornadas de puertas abiertas...	**Transparencia**
Consultar	Preguntamos por la perspectiva de nuestros grupos de interés para identificación de tendencias, evaluación de impacto, identificación de riesgos y toma de decisiones. El flujo principal de información es en una sola dirección, aunque dió lugar en muchas ocasiones a conversaciones más en profundidad.	**Medir y evaluar:** encuestas, *focus groups*, evaluaciones, audiencias públicas, talleres, foros de debate, líneas directas.	Transparencia **Escucha** Pone en valor los comentarios y puntos de vista de los grupos de interés
Participar/ Dialogar	Una conversación bidireccional y/o multipartita en la que los grupos de interés juegan un papel más importante en la toma de decisiones. Las conclusiones se implementan y/o escalan dentro de la Compañía.	**Debate en profundidad:** grupos de trabajo asentados, entrevistas, trabajos de investigación y análisis.	Transparencia Escucha **Colaboración** Debate en torno a un propósito común
Colaborar	Colaboración entre dos o más partes en un área de interés mutuo. La Compañía y las partes interesadas logran sinergias y reducir los riesgos combinando recursos y áreas de especialización.	**Colaboración activa**: establecimientos de Comités conjuntos, proyectos en conjunto con partes interesadas, alianzas, negociación colectiva.	Transparencia Escucha **Compromiso** Relación positiva en base a un propósito común
Empoderar/Involucrar	Las partes interesadas disponen del medio formal para influir en el gobierno corporativo y toma de decisiones de la Compañía.	**Compartir responsabilidades:** representación de partes interesadas en la Junta Directiva, canal específico de denuncia de incumplimiento de las políticas, existencia de garantías.	Involucración efectiva: **compartir propósito y responsabilidades**

Iniciativas relevantes en las que dialogamos y nos comprometemos con nuestros grupos de interés

- **Clientes:** en una empresa como la nuestra, enfocada a las personas, la mayor parte del diálogo con clientes se realiza a nivel local.

  En Telefónica en la Argentina disponemos de canales en las Redes Sociales para responder en forma más interactiva los requerimientos de nuestros clientes residenciales y negocios.

- **Empleados:** a través de la red global de Yammer mantenemos un diálogo fluido con nuestros empleados, con independencia de la geografía e idioma.

  Este canal completa las iniciativas de diálogo a nivel local, nuestro Modelo de Atención que se sustenta en los ejes cultura de servicio, eficiencia de los procesos y satisfacción de los empleados. Cuenta con 3 canales de atención complementarios y con un enfoque definido para cada uno de ellos:

  . **Mi Área Personal:** El portal de autogestión.

  . **CH+:** Centro de Atención a Empleados compuesto por la mesa de ayuda de Capital Humano y de un canal de atención telefónica.

  . **Consultores de Capital Humano:** implementación de políticas y procesos.

- **Comunidades:** a las que prestamos servicio de telecomunicaciones; en el siguiente enlace encontrarás las mejores prácticas del Grupo en las diferentes geografías.

  Asimismo, somos miembros del Pacto Mundial, donde informamos del seguimiento al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

- **Proveedores:** a nivel local celebramos foros donde compartir experiencias y retos. Durante 2017 se implentó el "Comité de contratistas", un espacio destinado a poner en común prácticas, experiencias e inquietudes para tener una visión compartida con nuestros proveedores.

  Un hito relevante a nivel global de conversación con proveedores que realizamos anualmente es el Workshop Global de Energía y Cambio Climático
  En el año 2018 se llevará a cabo en Buenos Aires el noveno Workshop global.

  Los principales canales son el Portal de Aliados o el Portal del Proveedor. En este último, se encuentran todas nuestras políticas globales, así como aquellos requerimientos específicos a nivel local.
  También se dispone de un canal confidencial para realizar preguntas o denuncias asociadas al cumplimiento de nuestros criterios mínimos de negocio responsable.

- **Accionistas e Inversores:** además de presentaciones periódicas y puntuales reportadas en nuestra web participamos en el SRI Global Conference organizado por JPMorgan donde mantuvimos reuniones con un número representativo de inversores donde tratamos temas de medio ambiente y privacidad, principalmente.

- **Entidades gubernamentales y reguladores:** Además de la participación en foros locales, creamos a nivel global el Blog de Políticas Públicas donde se recogen debates y opiniones sobre asuntos relacionados con la Internet y la economía digital. Este Blog tiene su reflejo en Twitter.

  Somos miembros de organizaciones sectoriales globales y locales que se encuentran detalladas en el capítulo Ética empresarial y cumplimiento.

Análisis de materialidad

Entendemos el análisis de la materialidad como el proceso para identificar aquellos asuntos que pueden afectar nuestra habilidad para crear valor en el corto, medio y largo plazo.

Por todo esto, cada año llevamos a cabo un proceso de análisis mediante una metodología común a todos los países, que nos ayuda a identificar la relación entre los aspectos más relevantes para la Compañía y los que cobran una importancia mayor en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, tanto corporativos como locales.

Seguimos las indicaciones de la Guía GRI y, con el objetivo de aumentar la comparabilidad y la exhaustividad de los asuntos, partimos del análisis de materialidad que el Global e-Sustainability Initiative (GeSI) hizo para toda la cadena de valor del hipersector de las TIC en noviembre de 2014 y que establece 55 asuntos potencialmente materiales divididos en 8 categorías: inclusión digital, empleados, cambio climático, cadena de suministro, clientes, privacidad, gobernanza e impacto en las comunidades.

Para evaluar la materialidad de los temas en la sostenibilidad de nuestro negocio, tenemos en cuenta factores, tanto internos como externos, que responden a la relevancia que otorgan nuestros grupos de interés a los diferentes asuntos y al impacto que éstos tienen en las comunidades en que estamos presentes.

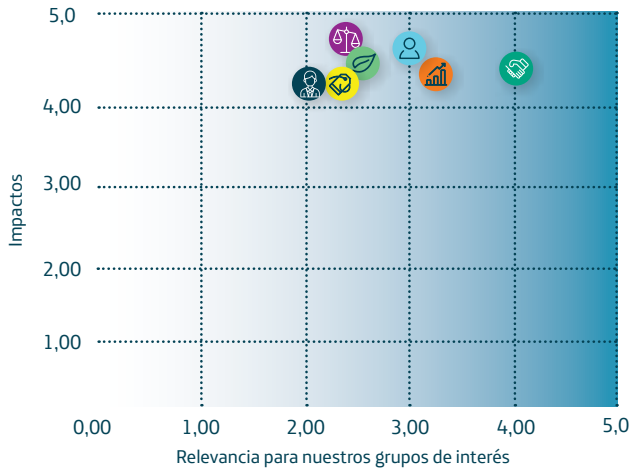
Análisis de la relevancia de los temas para nuestros grupos de interés

Tuvmos en cuenta para el contenido del informe, las expectativas y los intereses razonables de nuestros grupos de interés (organizaciones, medios, asociaciones, proveedores, accionistas, clientes, empleados) que surgieron en nuestros procesos de diálogo.

La participación de estos grupos son la herramienta para comprender las expectativas, la relevancia y las necesidades de información acerca de nuestros temas materiales. Dichos procesos se llevaron a cabo por medio de consultas online semestrales.

Análisis de los impactos

Para el análisis de materialidad consideramos como "impactos significativos" aquellos efectos sobre la economía, el medio ambiente y la sociedad que están siendo objeto de preocupación para nuestros grupos de expertos o que se identificaron como fundamentales para el propósito y la misión de la Compañía, nuestra estrategia competitiva, y las expectativas expresadas en los acuerdos y estándares internacionales a los que nos adherimos, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas o GSMA.



- Comportamiento ético y responsable
- Medio ambiente
- Telco como motor de desarrollo
- Gestión de la cadena de suministro
- Orientación al cliente
- Confianza digital
- Atracción y retención del talento

Los aspectos más relevantes que se obtuvieron en el análisis y que, por tanto, definen nuestro Plan de Negocio Responsable son:

Comportamiento ético y responsable: Cualquier actuación de la Compañía debe fundamentarse en unos estándares éticos y un comportamiento responsable asumidos por todos y cada uno de los empleados de la organización. En un contexto de inseguridad y desconfianza global, la sociedad espera que las grandes empresas demos el ejemplo, y que contribuyamos a que el mundo sea un mejor lugar para vivir. Esto se consigue con una cultura de empresa fuerte y comprometida, pero también con mecanismos y procesos que evitan y sancionen cualquier actuación indebida

Telco como motor de desarrollo: Cada vez más, la sociedad atribuye a las empresas responsabilidad en el aporte al desarrollo económico y social. Además, por la naturaleza de nuestro negocio, nuestros grupos de interés demandan que seamos agentes activos en la transformación en la que el mundo se encuentra inmerso. Las posibilidades de la tecnología y la red son infinitas y debemos actuar para contribuir a la digitalización social y aumentar nuestros mercados potenciales

Gestión de la cadena de suministro: Una parte muy importante del impacto social y ambiental de las empresas está relacionado directamente con la actividad de la cadena de suministro, situación aún más relevante para las grandes compañías. A nivel regulatorio se están intensificando los requerimientos de gestión y reporte relacionado con la cadena de suministro. Estos requerimientos están siendo también realizados por nuestros analistas e inversores. Además, desde Telefónica también somos proveedor de grandes clientes, que representan una parte importante de nuestra cifra de negocio, donde cada vez más la sostenibilidad es factor clave. Por eso trabajamos para tener una cadena de suministro responsable y sostenible.

Orientación al cliente: El éxito de toda empresa depende de que sea capaz de generar una relación de confianza con el cliente. En el mundo digital, el cliente espera que le demos toda la información que necesita para entender el servicio, que nos adaptemos y nos anticipemos a sus necesidades individuales y que le resolvamos cualquier problema de forma rápida y sencilla. Sólo dando respuesta a estas expectativas podemos construir y mantener una relación sostenible con el cliente.

Confianza Digital: En el ámbito de los servicios digitales, la privacidad y la seguridad de la información son considerados como temas críticos por parte de nuestros grupos de interés. En un entorno en el que las empresas disponen cada vez de más información personal sobre los clientes y la preocupación de los mismos crece, es importante que la gestión que hagamos de estos datos beneficie al cliente, garantice sus derechos de privacidad y seguridad de la información y tenga un impacto positivo en la sociedad.

Atracción y retención del talento: Uno de nuestros activos más importantes son nuestros empleados. La innovación, clave para el mantenimiento de cualquier empresa a largo plazo, solo es posible si se cuenta con el mejor tralecto diverso y comprometivo. El papel del área de Personas es fundamental para ayudar a crecer a cada uno de nuestros empleados personal y profesionalmente.

Medio ambiente: El cambio climático se identificaron como uno de los mayores factores de riesgo a nivel mundial. A pesar de que nuestra huella ambiental es relativamente pequeña, comparada con otros sectores, tenemos el desafío de reducir nuestro impacto y, a la vez, ofrecer cada día más soluciones a los problemas ambientales a través de la digitalización. Las exigencias de reporte en esta materia, por parte de nuestros grupos de interés, son cada vez mayores y respondemos a ello con una estrategia ambiental alineada a la de negocio.

En la sección de medio ambiente se presenta también una matriz de materialidad específica para nuestros temas ambientales.

Identificación y gestión de riesgos

Los riesgos son inherentes a todos los negocios y actividades empresariales. Su identificación, así como asegurarlos de forma eficaz, contribuyen a conseguir los objetivos de nuestro negocio y a afianzar el compromiso de la organización con sus accionistas, clientes y otros grupos de interés.

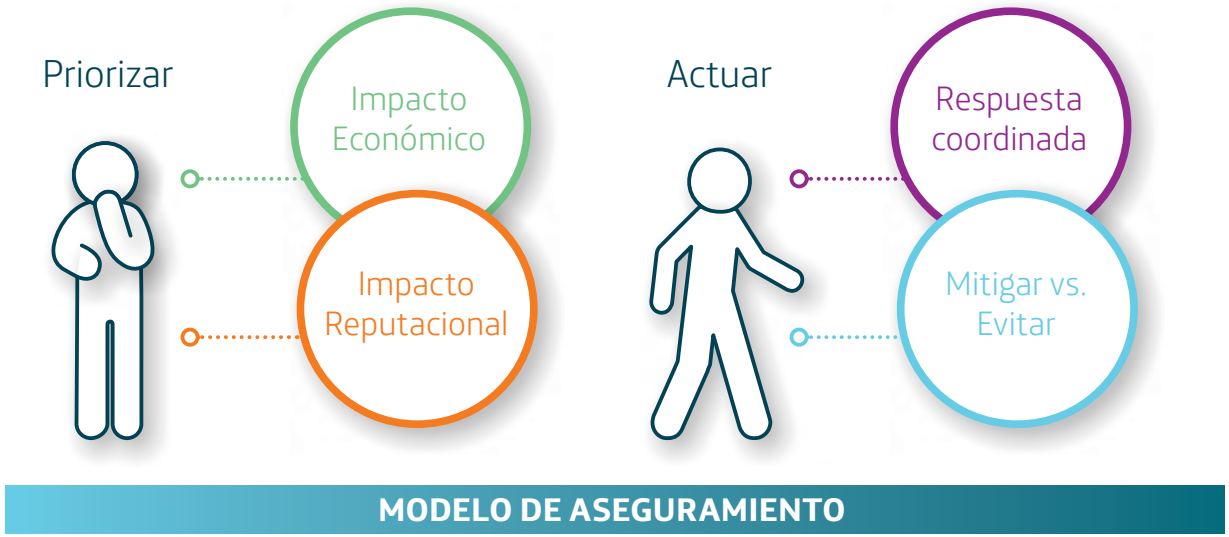
Disponemos de un modelo implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, para que los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realicen una oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos.

A través del modelo integrado de gestión de los riesgos, inspirado en las mejores prácticas, se facilita la priorización y el desarrollo de actuaciones coordinadas frente a los riesgos, tanto desde una perspectiva global del Grupo, como específica en sus principales operaciones.

Modelo de Gestión de riesgos

Realizamos un seguimiento permanente de los riesgos más significativos que pudieran afectar a las principales sociedades que componen su Grupo. Para ello, la Compañía cuenta con un Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos basado en COSO (Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway) En el marco de la mejora continua del Modelo de Gestión de Riesgos, se continuará con el alineamiento a los nuevos requerimientos del marco COSO ERM publicado en septiembre 2017, "Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance".

Priorización y actuación ante los riesgos



Como características de este Modelo, destacar que se dispone de un mapa de riesgos que permite priorizar los mismos en función de su importancia, así como facilitar su gestión y una respuesta razonable ante los mismos.
Conforme a este Modelo, y basado en las referencias y prácticas reconocidas en gestión de riesgos, se definieron cuatro categorías de riesgos:

- **Negocio:** posibles pérdidas de valor o resultados derivados de cambios en el entorno de negocio, la situación de la competencia y el mercado, cambios en el marco regulatorio o la incertidumbre estratégica.

• **Operacionales:** posibles pérdidas de valor o resultados derivados de los eventos causados por la inadecuación o fallos provenientes de la red y los sistemas informáticos, la seguridad, el servicio al cliente, la cadena de suministro, los recursos humanos, así como la gestión operativa.

• **Financieros:** posibles pérdidas de valor o resultados derivados de movimientos adversos de las variables financieras, y de la incapacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos. Asimismo, se incluyen dentro de esta categoría los riesgos de naturaleza fiscal.

• **Globales:** posibles pérdidas de valor o resultados derivados de eventos que afectan de manera transversal al Grupo Telefónica, incluyendo los temas de sostenibilidad y cumplimiento.

Para disponer de un Modelo Integral, orientado a las necesidades y la propia configuración del Grupo, se considera una evaluación de riesgos desde dos perspectivas complementarias: global (top-down) y local (bottom-up).

Nuestro modelo se adapta a la propia evolución en la tipología de los principales riesgos, observándose una relevancia creciente de aquellos riesgos relacionados con los intangibles o la sostenibilidad.

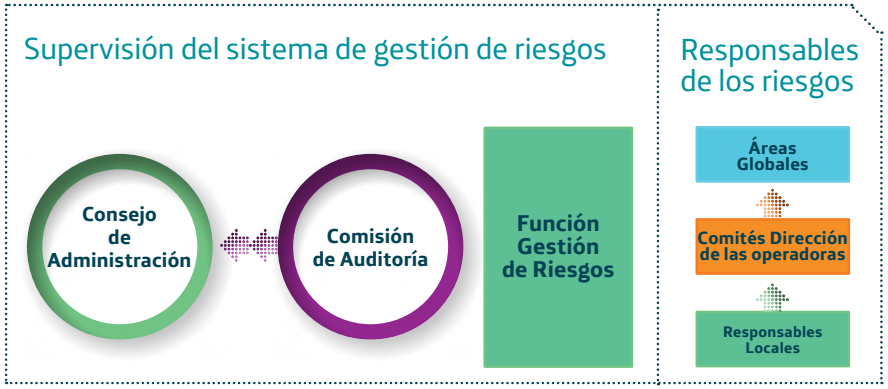
Entre los aspectos de relevancia creciente, se consideran factores como el talento o la diversidad son elementos clave para la transformación digital, y aquellos que pudieran derivarse del cambio climático, especialmente ante eventos físicos relacionados con fenómenos meteorológicos extremos o el aumento de temperaturas.

En esta materia estamos en proceso de implementación de las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

Gobierno de la Gestión de riesgos

Todas las personas dentro de nuestra organización tienen la responsabilidad de contribuir a la gestión de riesgos. De cara a la coordinación de estas actividades, nuestra Política de Gestión de Riesgos establece los siguientes roles:

Supervisión del sistema de gestión de riesgos
La Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración, supervisa el sistema de gestión de riesgos y propone al Consejo de Administración, para su análisis y consideración, la Política de Control y Gestión de Riesgos, en la cual se identifican las categorías de riesgo a las que se enfrenta la sociedad; la definición del nivel de riesgo aceptable; las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados; los sistemas de control e información para controlar y gestionar los citados riesgos.



PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Responsables de los riesgos
Los responsables de los riesgos participan activamente en la estrategia y en las decisiones importantes sobre su gestión, elaborando un plan para su mitigación y realizando un seguimiento de su evolución.

Función de gestión de riesgos
Función independiente de la gestión, dentro del área de Auditoría Interna, cuyo objetivo es impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en la Política de Riesgos, asistiendo también a la Comisión de Auditoría y Control en cuantos asuntos precise.

Proceso de Gestión de riesgos

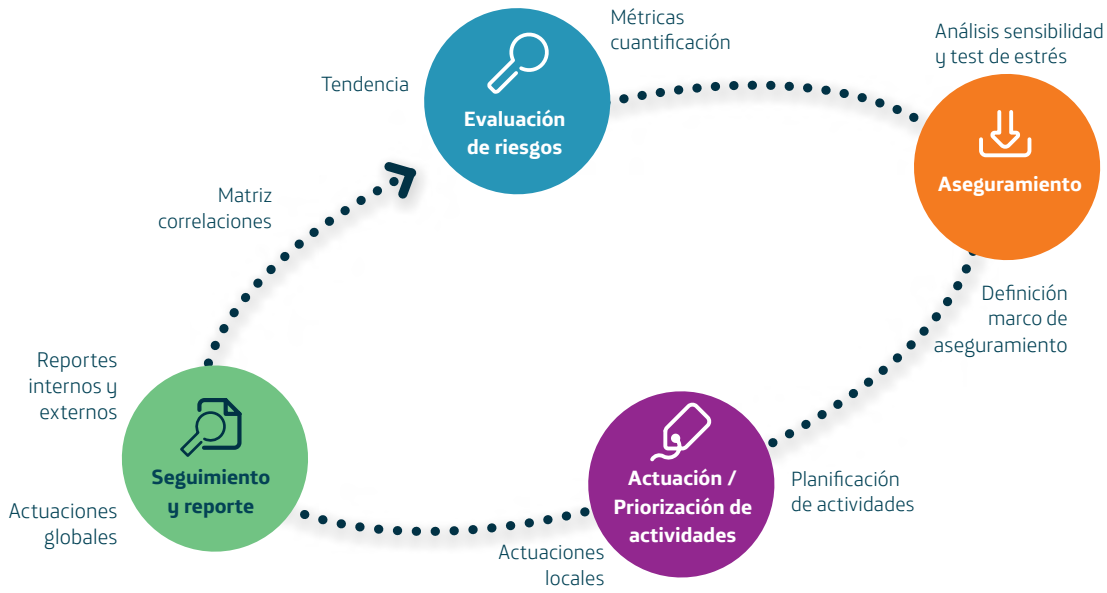
El proceso de gestión de riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a dichos objetivos.

Los riesgos son identificados y evaluados por los gestores de cara a priorizar su reporte y seguimiento; pero, especialmente, para determinar la respuesta ante los mismos, generalmente a través de planes de mitigación, o de estrategias para evitar o transferir dichos riesgos.

Identificación de los riesgos
Los riesgos son identificados por los gestores atendiendo, tanto a los factores que los causan, como a los efectos que puedan tener en la consecución de los objetivos.

Consideramos también potenciales riesgos emergentes que eventualmente pudieran tener un impacto adverso en el desempeño futuro; si bien su resultado y horizonte temporal siempre es incierto y difícil de predecir, se trata de anticipar la actuación sobre áreas de relevancia creciente.

Modelo de Gestión de Riesgos



Evaluación de los riesgos
El objetivo de la evaluación de riesgos es dar un orden de magnitud o relevancia de los mismos, considerando tanto su eventual impacto económico o reputacional como su probabilidad de ocurrencia.

De cara a la evaluación de los riesgos, se consideran factores cualitativos y cuantitativos; a través de técnicas como: el nivel de exposición, escenarios o análisis de sensibilidad ante determinados riesgos. Asimismo, se considera el impacto reputacional de los riesgos y otros factores adicionales como son la tendencia histórica o las perspectivas sobre la evolución futura de los mismos.

Respuesta y supervisión del riesgo
El Modelo de Gestión de Riesgos contempla la identificación y evaluación de los riesgos, así como el establecimiento de mecanismos de respuesta y seguimiento razonable ante los mismos.

De acuerdo con la diversa tipología de los riesgos, los mecanismos de respuesta ante los mismos incluyen iniciativas globales, promovidas y coordinadas de forma homogénea en nuestras principales operaciones y/o actuaciones específicamente orientadas a atender riesgos concretos en algunas compañías.

En materias como los riesgos de naturaleza fiscal, se realiza un seguimiento de los principales asuntos, mientras que para determinados riesgos de tipo operacional se dispone de Programas Multinacionales de seguros, o seguros negociados localmente en cada país, según el tipo de riesgo y cobertura.

Tolerancia al riesgo y riesgo aceptable
Contamos con un nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable, entendiendo por estos, la disposición a asumir cierto nivel de riesgo, en la medida que permita la creación de valor y el desarrollo del negocio, consiguiendo un equilibrio adecuado entre crecimiento, rendimiento y riesgo.

Riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta la Compañía
Nuestro negocio se ve condicionado tanto por factores exclusivos del Grupo, como por factores que son comunes a cualquier empresa de su sector. Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que nos enfrentamos y que podrían afectar al negocio, situación financiera, reputación, imagen corporativa y marca, y a nuestros resultados, se exponen conjuntamente con la información recogida en el Informe de Gestión de los Estados Financieros, cuyo detalle se puede encontrar en el anexo Informe Financiero:

• El deterioro del entorno económico o político puede afectar negativamente al negocio de Telefónica.

• La condición financiera y resultados del Grupo podrían verse afectados si no manejamos de forma efectiva nuestra exposición a los tipos de cambio de divisa extranjera o a los tipos de interés.

• Las condiciones actuales o el deterioro de los mercados financieros pueden limitar la capacidad de financiación del Grupo y, en consecuencia, la capacidad para llevar a cabo el plan de negocio.

• Los cambios en las normas de contabilidad podrían influir en los beneficios y en la posición financiera del Grupo que se reporten.

• La Compañía opera en una industria intensamente regulada y que requiere de títulos habilitantes para la prestación de gran parte de sus servicios, así como para el uso de espectro que es recurso escaso y costoso.

• El Grupo Telefónica está expuesto a riesgos en relación con el cumplimiento de la legislación contra la corrupción y los programas de sanciones económicas.

• La percepción del cliente respecto de los servicios ofrecidos por la Compañía puede resultar desventajosa en relación con los ofrecidos por compañías competidoras.

• La Compañía puede no anticiparse y adaptarse adecuadamente a los cambios tecnológicos y tendencias del sector.

• Dependemos de una red de proveedores.

• Eventuales fallos en la red pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio.

• La industria de las telecomunicaciones podría verse afectada por los posibles efectos que los campos electromagnéticos, emitidos por dispositivos móviles y estaciones base, podrían tener sobre la salud.

• Posibles cambios de carácter regulatorio, empresarial, económico o político podrían dar lugar al posible saneamiento contable de determinados activos.

• Nuestras redes transportan y almacenan grandes volúmenes de datos confidenciales, personales y de negocio, y sus servicios de acceso a Internet y servicios de alojamiento pueden dar lugar a reclamaciones por el uso ilegal o ilícito de Internet.

• Telefónica y las sociedades del Grupo son parte en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales.

Ética empresarial y cumplimiento

Principios de negocio responsable

La base de nuestro modelo de Cumplimiento se encuentra en los Principios de Negocio Responsable, documento aprobado por el Consejo de Administración de la Compañía, que constituye nuestro código ético y en el que reflejamos el compromiso del Grupo Telefónica con la ética y el cumplimiento, así como los tres valores, en los que basamos nuestras actuaciones:

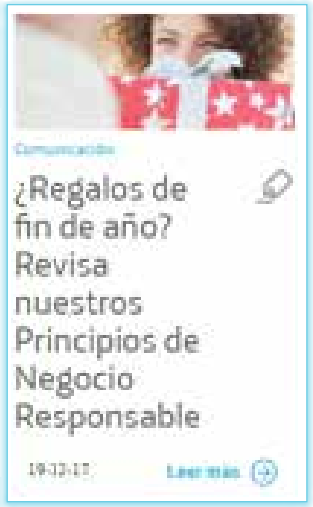
- *Compromiso*
- *Integridad*
- *Transparencia*

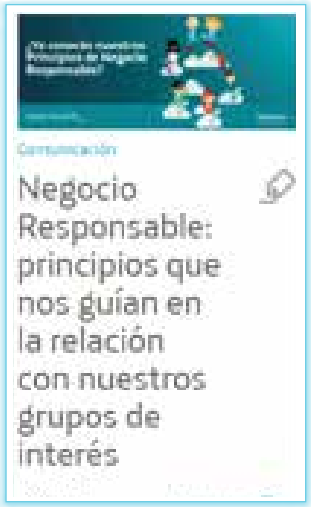
Durante el año 2017, el Consejo de Administración aprobó una nueva versión de los Principios de Negocio Responsable, que incluye una actualización de los compromisos en materia de privacidad y seguridad, cumplimiento y transparencia fiscal, comunicación responsable y protección de accionistas minoritarios, entre otros.

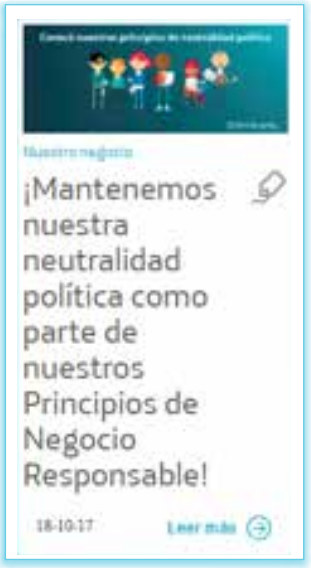
Esta nueva versión tiene en cuenta los aportes del Panel Asesor de Negocio Responsable.

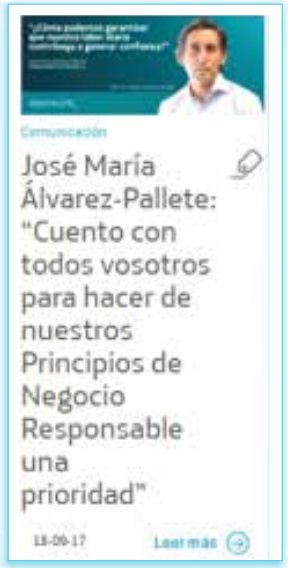
En paralelo se lanzó una campaña de comunicación global a los empleados para difundir los nuevos principios, con refuerzos de difusión periódica de iniciativas relacionadas. Durante 2017 nos enfocamos en las materias de gestión ética y responsable, así como la gestión de nuestra cadena de suministro.

Esta campaña global se reforzó localmente en nuestro canal +Cerca, con comunicaciones relacionadas con los principios, como con la difusión de los canales de consulta y denuncia disponibles para todos los empleados, neutralidad política, regalos e invitaciones, entre otras.









Cabe destacar la aprobación de algunas normativas internas en desarrollo, que aplican al desarrollo de alguno de nuestros Principios de Negocio Responsable, en materias como integridad, diversidad e inclusión, continuidad de negocio, compras y seguridad de la información.

Formación

Tenemos previsto lanzar durante el año 2018 un nuevo curso sobre los Principios de Negocio Responsable que sustituirá a la formación actualmente en vigor, obligatoria para todos los empleados, que fue iniciada en el año 2014.

En este sentido, el porcentaje de empleados de Telefónica en la Argentina dados de alta en la plataforma de formación corporativa, que realizaron hasta el 31 de diciembre de 2017 el curso sobre los Principios de Negocio Responsable, alcanza un 89,81% (15.236 personas).

El *89,81% de la plantilla* realizó el curso de *Principios de Negocio Responsable*

Cumplimiento

El 16 diciembre de 2015 el Consejo de Administración de Telefónica S.A. aprobó la creación de un área independiente de cumplimiento normativo, en dependencia directa del mismo a través de la Comisión de Auditoría y Control. Posteriormente, en febrero de 2016, el mismo Consejo de Administración nombró al Chief Compliance Officer del Grupo Telefónica. El objetivo que se perseguía no era otro que el de continuar, de forma aún más focalizada, con la implementación de un modelo de cumplimiento o "compliance" en la Compañía; todo ello, sin perjuicio de todas las actividades realizadas hasta dicha fecha por otras áreas de compañía en esta materia (auditoría interna, sostenibilidad, legal, etc.).

Cabe destacar que la función de Cumplimiento da cobertura y soporte a las cuestiones que se puedan plantear respecto de ciertas materias identificadas como sensibles desde un punto de vista de cumplimiento normativo (privacidad, competencia, seguridad fiscal, regulatorio, etc.), además de la materia principal supervisada por área de Cumplimiento y en la que se enfocan la mayoría de sus políticas, procedimientos y controles, que es la de integridad, concepto que captura, entre otras, las cuestiones relativas a la corrupción y el soborno.

Buenas prácticas

Campaña global
On Principle'

Uno de nuestros principales objetivos es que todos nuestros empleados conozcan los Principios de Negocio Responsable y los apliquen en su día a día. Para conseguirlo, durante el último cuatrimestre de 2017, lanzamos una nueva campaña global de comunicación interna, "On Principle". Se dirige a los colaboradores de todos los países en los que estamos presentes y continúa durante 2018.

Basada en el marketing de contenidos, "On Principle" utiliza el humor para acercar los Principios al empleado de una forma fresca, llamativa, divertida, participativa y didáctica, para que los perciban como algo inherente a su trabajo, como algo propio.

La campaña arrancó con un reto dirigido a la plantilla y un mensaje del Presidente para, a continuación, abordar más en detalle la integridad y la gestión responsable.

En cuanto a la evolución de la función de Cumplimiento, cabe destacar la creación de unidades locales, cuyo despliegue contribuyó en gran medida al fortalecimiento de una cultura de "Compliance" a nivel Grupo Telefónica.
En este contexto, los Directorios de Telefónica de Argentina S.A. (TASA) y Telefónica Móviles Argentina S.A (Movistar), en 2017 resolvieron la creación de la Oficina de Cumplimiento a nivel local y la designación del Compliance Officer, con reporte directo al Secretario del Directorio, y por su intermedio, al Directorio, quien actúa con independencia a todos los efectos que resulten necesarios para el mejor desenvolvimiento de su función, actuando coordinadamente a tales efectos con el Chief Compliance Officer de Telefónica a nivel global.

Corrupción y soborno

Respecto de las políticas y procedimientos implantados desde el Grupo Telefónica para luchar contra la corrupción y el soborno, cabría destacar, entre otros, normativas específicas (en la que destaca nuestra Política Anticorrupción aprobada en 2015), protocolos de valoración de terceros, modelo de prevención penal, procedimientos de valoración de riesgos, iniciativas en formación y comunicación para reforzar la cultura de Cumplimiento dentro del Grupo Telefónica, así como canales de denuncia y herramientas de reporte en materia de conflicto de interés.

En materia de formación, cabe destacar la formación sobre anticorrupción, en concreto sobre los riesgos de corrupción pública internacional, iniciada en 2017 y cuya implantación se está llevando a cabo (en distintas fases) en todo el Grupo Telefónica. La formación va dirigida a determinadas áreas de la organización, aquéllas con potencial mayor exposición al riesgo de corrupción ("Áreas Target").

En materia de responsabilidad penal, cabe destacar que la Oficina Anticorrupción, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, envió al Congreso Nacional un Proyecto de Ley Anticorrupción, con el propósito de atribuir responsabilidad penal a las personas jurídicas por delitos de corrupción contra la administración pública (cohecho en Argentina) y el cohecho activo trasnacional que hubieren sido realizados, directa o indirectamente, con su intervención o en su nombre, interés o beneficio. Si bien desde el año 2003 esta figura ya estaba incluida en el artículo 258 bis del Código Penal, restaba atribuir responsabilidad penal a las personas jurídicas, cosa que persigue el Proyecto comentado, hoy convertido en la Ley 27.401 (la publicación de la Ley en el Boletín Oficial se realizó el 1 de diciembre de 2017 con entrada en vigencia prevista para el 1 de marzo del 2018). Durante 2018 realizaremos en Telefónica en la Argentina formación en anticorrupción tanto presencial como online.

Asimismo, respecto de políticas y procedimientos aprobados y/o definidos e implementados adicionalmente en materia de integridad por el área de Cumplimiento, cabe destacar las actuaciones llevadas a cabo respecto de protocolos de valoración de terceros, así como el refuerzo del marco regulatorio interno con nuevas políticas y normativas en esta materia.

Comunicaciones y Consultas

Disponemos de claros mecanismos, internos y externos, de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas de asuntos relativos a la integridad de la organización.

Todos nuestros grupos de interés tienen la posibilidad de reportar, de forma anónima o personal, consultas sobre temas como accesibilidad, cadena de suministro, derechos humanos, diversidad y gestión del talento, innovación sostenible, integridad, privacidad y medio ambiente y ecoeficiencia. Pueden hacerlo mediante el Canal de Principios de Negocio Responsable habilitado en nuestra Web global de Negocio Responsable.

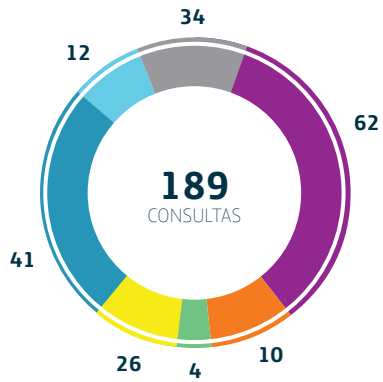
Durante el año 2017 recibimos en Telefónica en la Argentina 39 consultas, de las cuales una resultó denuncia relacionadas con tema medioambiental.

Todos nuestros empleados tienen a su disposición varios canales para realizar consultas, buscar consejo y plantear denuncias en relación con los Principios de Negocio Responsable y la normativa aplicable.

La Compañía dispone de un Canal de Denuncias que, bajo los principios de respeto, confidencialidad, exhaustividad y fundamento, constituye un medio para la detección de presuntas irregularidades. A través de este, los empleados, de forma anónima o no, pueden comunicar situaciones o contingencias que eventualmente pudieran constituir actos contrarios a la legalidad, las políticas y los procedimientos internos establecidos.

Durante 2017 recibimos en Telefónica en la Argentina, a través del Canal de Denuncias un total de 23 denuncias.

La Oficina de Compliance local dispone de un buzón donde se recibieron 189 consultas durante 2017, con la siguiente apertura por temática:



- **Consultas Específicas:** Consultas sobre la cláusula y certificado anticorrupción (contrataciones por fuera del modelo de mesa de compras)
- **Consultas generales:** consultas sobre regalos e invitaciones.
- **Consultas sobre posibles conflictos de interés.**
- **Denuncias a través del buzón.**
- **Fichas PPEs:** due diligences reforzadas.
- **Otras due diligences de terceros** que no requieran un análisis reforzado.
- **Otras:**

Control interno

Los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía, establecen que la Comisión de Auditoría y Control tiene como función primordial servir de apoyo al Consejo en las funciones de supervisión y establecen, entre sus competencias, la supervisión de la eficacia del control interno de la sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales.

Colaboración con organizaciones sectoriales y lobby

Nuestro gasto local en contribuciones a entidades sectoriales y organizaciones que ejerzan actividades de lobby fue de alrededor de 5 millones de pesos en 2017.

La Compañía se mantiene neutral a nivel político. En ningún momento tomamos posición, directa o indirectamente, a favor o en contra, de ningún partido político y por ello no realizamos donaciones a los mismos. Esto no impide que demos a conocer nuestros puntos de vista en los asuntos que puedan afectar a la gestión y a la sostenibilidad de la Compañía a través de actividades de lobbying. Informamos de forma transparente de nuestra actividad, a través de los diferentes registros existentes con este objetivo.

Dentro de las actividades encomendadas a Auditoría Interna se encuentra la de supervisión, en base muestral, de los controles clave del proceso de salida de fondos en el Grupo.

Adicionalmente, somos miembros de organizaciones sectoriales globales y locales que se pueden encontrar en las siguientes tablas:

Principales asociaciones con las que Telefónica colabora Internacionales:

AECA, institución emisora de principios y normas de contabilidad generalmente aceptados y estudio sobre buenas prácticas empresariales.

AENOR, entidad española, desarrolla actividades de normalización y certificación (N+C) para mejorar la calidad en las empresas y el bienestar de la sociedad.

La Asociación Española para las Relaciones con Inversores tiene como objetivo la promoción de las relaciones con inversores de las compañías cotizadas en bolsa.

ASIET, asociación conformada por las principales operadoras de telecomunicaciones en Latinoamérica.

La Asociación Telefónica para Asistencia a Minusválidos (ATAM) tiene como principal fin apoyar acciones preventivas a las minusvalías y la integración social de las personas con discapacidad.

Broadband Forum es una organización industrial sin fines de lucro centrada en mejorar las redes de banda ancha para que sean más rápidas e inteligentes.

Business Europe es una organización patronal europea creada por organizaciones nacionales y que actualmente representa a 40 organizaciones de 34 países.

CDP es una organización patronal europea creada por organizaciones nacionales y que actualmente representa a 40 organizaciones de 34 países.

El Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad (CENTAC) tiene como fin promover la accesibilidad a las Tecnologías de la Sociedad de la Información en España.

La CEOE es la institución representativa de los empresarios españoles.

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) es la plataforma de representación de las personas con discapacidad en España.

La Comisión Europea es la institución que encarna la rama ejecutiva del poder comunitario.

CAF es un banco de desarrollo conformado por 19 países y 14 bancos privados de la región.

La Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) defiende los intereses de las personas con discapacidad auditiva y sus familias.

Grupo relevante de las principales corporaciones españolas, Corporate Excellence aspira a convertirse en una referencia técnica.

EcoVadis tiene como objetivo mejorar las prácticas ambientales y sociales de las empresas.

ERT es un foro informal que reúne hasta 50 directores ejecutivos y presidentes de las principales empresas multinacionales de filiación europea.

ETNO es la asociación que engloba a los principales operadores europeos.

ETSI, el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones.

FAO, organismo especializado de la ONU que dirige las actividades internacionales encaminadas a erradicar el hambre.

Fórum for the future es una organización sin animo de lucro cuya misión es promover el desarrollo sostenible.

La Red Global de Aprendizaje (GAN) es una alianza empresarial impulsada con el objetivo general de fomentar y vincular las iniciativas empresariales con las habilidades y oportunidades de empleo para los jóvenes.

La Global e-Sustainability Initiative (GeSI), fuente de información sobre recursos y mejores prácticas para lograr la sostenibilidad social y ambiental integrada a través de las empresas de Tecnología de la Información.

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa internacional que promueve implementar diez principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

La Global Network Initiative (GNI) es una organización no gubernamental para la censura en Internet por gobiernos autoritarios y la protección de la privacidad en Internet y los derechos de los individuos.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones.

Asociación que tiene como objetivo afrontar los retos medioambientales mediante la colaboración público-privada.

La GSMA representa los intereses de las operadoras móviles a nivel mundial.

ICT Coalition trabaja por el desarrollo de productos y servicios que aborden el reto de la seguridad de los menores en el mundo online.

IDB apoya los esfuerzos de Latinoamérica y el Caribe para reducir la pobreza y la desigualdad.

ONG que localiza y reporta imágenes de abuso sexual a menores a nivel global.

La UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) es el organismo especializado de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

La misión de la OCDE es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas en todo el mundo.

Organización dedicada a la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.

ONU Mujeres es la organización de las Naciones Unidas dedicada a promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres.

Las Naciones Unidas son una organización internacional fundada por 51 países que se comprometieron a mantener la paz y la seguridad internacionales y promover el progreso social, la mejora del nivel de vida y los Derechos humanos.

RE100, iniciativa mundial para implicar, apoyar y destacar a las grandes empresas que se han comprometido a utilizar un 100% de energía renovable, dando ejemplo de liderazgo en la lucha contra el cambio climático y desarrollo de una economía baja en carbono.

La Red Peruana contra la Pornografía Infantil (RCPI) está formada para luchar contra la explotación sexual infantil, especialmente en el ámbito de Internet.

Organismo que promueve la colaboración entre entidades públicas y privadas para fomentar el bienestar a corto y largo plazo de las personas con discapacidad.

Spainsif es una asociación sin ánimo de lucro constituida por todo tipo de entidades interesadas en la promoción de la actividad económica sostenible.

Organización que aglutina a operadoras para fomentar la libertad de expresión y el respeto a la privacidad en el sector de las telecomunicaciones.

El Banco Mundial es un recurso vital de asistencia financiera y técnica para los países en desarrollo de todo el mundo.

Agencia de la ONU que trabaja para defender los derechos de la infancia.

El Foro Económico Mundial es una institución internacional dedicada a mejorar la situación del mundo a través de la cooperación público-privada.

Locales:

CECRA - Cámara Española de Comercio de la República Argentina

AmCham - Camara de Comercio de los Estados Unidos de Norteamerica

IDEA - Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina

FIEL - Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas

Pacto Global de Naciones Unidas - Oficina local

CEADS - Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible

IARSE - Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria

CAC - Cámara Argentina de Comercio

Foro Empresarial del Mercosur

Fundacion Exportar

Fundacion Red de Apoyo y Participacion - RAP

Fundación Libertad

CIPPEC

Poder Ciudadano

Hitos 2017

- Publicación y análisis de todas las consultas y denuncias recibidas por medio del Canal de Negocio Responsable disponible para todos nuestros grupos de interés en nuestra página web
- Campaña de comunicación interna relacionada con la difusión de los nuevos Principios de Negocio Responsable y de los canales de consulta y denuncia.
- Curso de formación de Principios de Negocio Responsable (mantener la participación del 90% de la plantilla).

Objetivos 2018

- Nuevo curso sobre Principios de Negocio Responsable, que sustituirá a la formación en vigor.
- Implementación local de la Política global de Comunicación Responsable.
- Implementación local de la Política global de Derechos Humanos.
- Impulsar la formación y/o sensibilización referente al Programa de Integridad.

Gestión de la cadena de suministro

Una parte muy importante del impacto social y ambiental de las empresas está relacionado directamente con su cadena de suministro, situación aún más relevante para las grandes compañías de los diferentes sectores.

Durante 2017, adjudicamos en Telefónica en la Argentina un volumen de compra de más de 28 mil millones de pesos (91,76% adjudicado localmente) a 1.149 proveedores (1.064 proveedores locales - 92,60%)

Para ello, contamos con Telefónica Global Services (TGS) desde donde se gestionan las negociaciones con proveedores globales, agregando la demanda de las distintas Operadoras del Grupo y liderando la estrategia de negociación y relación con proveedores en las diferentes categorías de productos y servicios globales: Red, Mobility, Servicios, B2B/B2C, IT y Publicidad y Marketing. Esta experiencia y conocimiento del Mercado hace que distintos Partners de Telefónica (Operadoras de diferentes países donde Telefónica no opera) hayan confiado en TGS para mejorar la gestión de sus compras y/o colaborar en determinadas negociaciones en las que contamos con experiencia consolidada.

TGS trabaja de forma coordinada con los equipos de Compras locales de las operadoras en los diferentes países, todo ello bajo un mismo Modelo de Gestión de Compras, que está alineado con los Principios de Negocio Responsable, y por tanto orientado a la transparencia, objetividad en las decisiones, cumplimiento de compromisos con terceros y a una gestión sostenible de nuestra cadena de suministro.

Todo el proceso "Source to Pay" está digitalizado, desde la captura de la demanda, negociación con proveedores, adjudicación, formalización de contratos y pedidos, recepciones/aceptaciones y facturas. La digitalización del proceso se gestiona desde Telefónica Compras Electrónicas, así como las iniciativas de automatización, que se impulsaron fuertemente en 2017, enfocado en un principio, a compras de bajo importe. La digitalización y automatización aporta no sólo eficiencia, sino también integridad y trazabilidad en todo el proceso, permitiendo enfocar la organización del área de Compras en actividades de mayor valor.

Impacto en la sociedad

Modelo de gestión sostenible

En Telefónica desarrollamos nuestro modelo de gestión sostenible de la cadena de suministro en base a los siguientes tres enfoques

- Marco normativo.
- Identificación de riesgos.
- Herramientas de gestión de riesgos.
- Gestión aspectos globales y locales.
- Formación y sensibilización interna y externa.

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

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

En 2017, celebramos una sesión de nuestro *Panel de Negocio Responsable* sobre la gestión de la cadena de suministro

GESTIÓN DE RIESGOS

Marco normativo para proveedores -estándares mínimos a cumplir-

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

Así, los requisitos mínimos que se recogen en las siguientes Políticas, deben de ser aceptados en el registro y la renovación por toda aquella empresa que quiera ser proveedor del Grupo Telefónica:

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro
- Condiciones Generales para el Suministro de Bienes y Servicios.
- Política Anticorrupción (Certificado)

A partir del 2017, la homologación del proveedor tiene una validez de un año.

En el caso de que un proveedor no alcance el nivel exigido o no sea capaz de proporcionar la información solicitada, ponemos en marcha los procesos necesarios para alcanzar su compromiso de cara a implantar los planes de mejora que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares.

En casos extremos, cuando esto no es factible, en base al acuerdo inicialmente suscrito por ambas partes, se suspenden las relaciones con dicho proveedor hasta que demuestre que corrigió la situación.
A cierre de este informe, a nivel global, 28 proveedores estaban bloqueados en nuestra base de datos por motivos de cumplimiento (el 0,25% de los adjudicados).

Comunicación Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro

El año pasado, pusimos especial foco en la difusión, tanto interna como externa, de la nueva versión de la Política, aprobada en 2016 por el Consejo de Administración. Desarrollamos una sección específica en la Intranet Global, sobre Compras Responsables. En ella, todos los empleados pueden encontrar información sobre los principales productos o servicios de riesgo por aspectos de sostenibilidad, lo que exigimos a nuestros proveedores, así como los canales que existen para poder consultar o denunciar sobre posibles incumplimientos relacionados con los criterios mínimos.

Asimismo, lanzamos una campaña interna de comunicación sobre nuestros Principios de Negocio Responsable y políticas asociadas a ellos. Uno de los bloques específicos se centró en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro para proveedores, donde se procedió a sensibilizar a todos los empleados de la Compañía. También, aprovechando los canales establecidos con los proveedores -por ejemplo, el Portal del Proveedor o el Boletín que se envía a los Aliados- se comunicó externamente la nueva versión de la Política.

Requerimos al 100% de nuestros proveedores
que desarrollen su actividad aplicando estándares éticos similares a los nuestros, que aseguren el cumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales, así como la protección del medio ambiente

Criterios mínimos de Negocio Responsable

PROCESO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE RIESGOS

Para poder gestionar óptimamente nuestra cadena de suministro, ponemos foco en aquellos proveedores más significativos para la Compañía, por su nivel de riesgo y por el impacto que tienen sobre nuestro negocio, dado el volumen de adjudicación.

Para ello, nos apoyamos en un análisis previo, que anualmente revisamos y actualizamos teniendo en cuenta los aspectos materiales que debemos controlar en nuestra cadena de suministro. Según nuestra metodología, realizamos una primera valoración del posible nivel de riesgo, basándonos en cinco aspectos generales (naturaleza de la actividad, localización geográfica, asociación con la marca, visibilidad para los clientes, visibilidad para otros grupos de interés externos), así como en los correspondientes de sostenibilidad recogidos en nuestros Criterios Mínimos de Negocio Responsable.

Posteriormente, identificamos los posibles proveedores de alto riesgo teniendo en cuenta la procedencia y el impacto reputacional sobre la Compañía, de producirse dicho riesgo.

Así, se realizó un análisis a nivel global durante 2017 y tenemos previsto realizar un análisis local durante el año 2018.

HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN, VERIFICACIÓN Y MEJORA

Un año más, trabajamos en mejorar el control de los posibles riesgos asociados a nuestros proveedores críticos identificados en nuestro análisis inicial a nivel global. Para ello contamos con diferentes programas o iniciativas en los que nos apoyamos para evaluar y verificar su cumplimiento.
Al mismo tiempo, también nos permiten trabajar conjuntamente con ellos para mejorar y fomentar la gestión sostenible en toda la cadena de valor.

En este sentido, es fundamental evaluar a priori el nivel de cumplimiento general de nuestros proveedores y para ello nos apoyamos en dos herramientas externas.

Servicio Dow Jones Risk & Compliance

Con el fin de reforzar los mecanismos ya establecidos en el proceso de compras relacionados con la Política de Anticorrupción, contrastamos nuestra base de datos de proveedores con una base datos internacional de reconocido prestigio, elaborada por Dow Jones Risk & Compliance, denominada Factiva, que está integrada con la plataforma de Compras y permite la consulta online de la información. Esta revisión se realiza tanto en el proceso de homologación o registro del proveedor, como en la renovación anual de los proveedores existentes. Esto nos permite poder identificar los posibles riesgos sobre comportamiento ético y corrupción y evitar cualquier colaboración con proveedores que incumplan nuestras exigencias mínimas en esta materia.

EcoVadis

Sometemos a nuestros principales proveedores de alto riesgo a una evaluación externa sobre su nivel de desempeño general en el ámbito de la sostenibilidad. Para ello, nos apoyamos en la plataforma de autoevaluación de EcoVadis, que nos permite obtener una evaluación 360º en base a 21 criterios de sostenibilidad (aspectos éticos, sociales, ambientales y gestión de su cadena de suministro -incluido minerales en conflicto-). A cierre de 2017, alcanzamos los 305 proveedores críticos a nivel global evaluados (un 65% actualizaron su evaluación el año pasado).

Plan anual de auditorías

Estas evaluaciones se complementan con nuestro plan anual de auditorías, desarrollado en base a los aspectos críticos identificados según el tipo de proveedor y/o el servicio y producto suministrado.

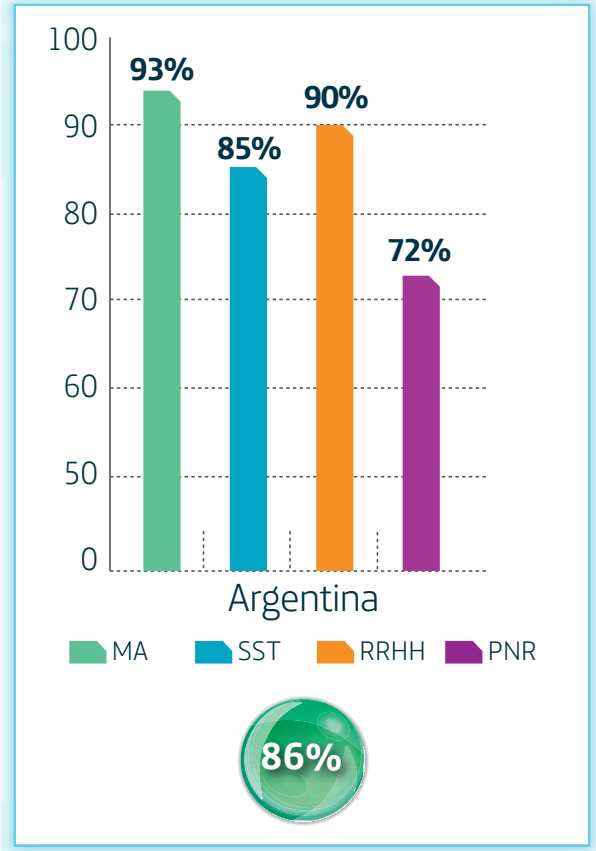
7.806 auditorías administrativas o in situ

49 proveedores con planes de mejora

TIPO DE PROVEEDOR	REGIÓN/PAÍS	AUDITORÍAS Y PLANES DE MEJORA	Éticos	Laborales	Seguridad y Salud	Medio Ambiente	Gestión Cadena de Suministro	Seguridad, Privacidad y PdD	Derechos Humanos -Trabajo Infantil y Forzoso-	Minerales de zonas en conflicto
PROGRAMA ALIADOS Empresas colaboradoras intensivas de mano de obra	Argentina	**LOCALES** • **7.759** auditorías administrativas • **36** auditorías in situ • **37** proveedores con planes de mejora		✓	✓				✓	
		CORPORATIVAS • **11** auditorías in situ • **11** proveedores con planes de mejora	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
INICIATIVA JAC Centros de fabricación del sector TIC	Argentina	• **1** auditorías in situ • **1** proveedores con planes de mejora	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓

Detalle auditorías corporativas

Alcanzamos un nivel de cumplimiento general del 86%, mostrando una distribución de los riesgos detectados muy similar a la del año anterior. Las 11 auditorías se distribuyeron en producción (6), comercial (3) y apoyo (2). En total se detectaron 151 hallazgos.



Algunos de los riesgos más comunes fueron detectados, siguiendo la línea de los hallazgos detectados a nivel global, en:

- El proceso de inducción, capacitación y clima laboral, y en el de vinculación y administración de personal.
- Respecto a los aspectos de seguridad y salud, se concentraron en las secciones de higiene y seguridad industrial, implementación y operación, y verificación.
- En los procesos medioambientales, en la gestión de residuos y el sistema de gestión ambiental.

Programa Aliados

Desde hace nueve años, a través del Programa Aliados, trabajamos para convertir a las empresas colaboradoras y terceros en nuestros Aliados, con la finalidad de que nos ayuden a alcanzar los objetivos y podamos garantizar un servicio óptimo a nuestros clientes.

Esta relación nos permitió fomentar una cultura de sostenibilidad, sensibilizando a los proveedores sobre el cumplimiento de nuestras normas, a la vez que establecemos mecanismos de detección temprana y prevención de posibles riesgos.

Este modelo de gestión tiene como base nuestra política de mínimos para este tipo de servicios, la cual fue revisada y actualizada en 2017. En la Instrucción Corporativa para el Control de Riesgos Laborales en la Contratación de Obras y Servicios, recogemos los criterios generales de actuación en las distintas fases del proceso que posibiliten el cumplimiento en materia laboral y prevención de riesgos laborales.

Además, a lo largo del año pasado, llevamos a cabo diferentes iniciativas, reforzando a nivel general el sistema de control de contratistas.

En Telefónica en la Argentina continuamos con el proceso de declaración on line de las nóminas de los proveedores a través del Portal Aliados. En este mismo Portal, se automatizaron las solicitudes de acceso a los sistemas internos logrando agilidad y velocidad en el proceso.

En paralelo, gestionamos con todos los proveedores la presentación de la documentación exigida por la legislación vigente en formato digital, y con firma digital ante certificadores homologados. A partir de la digitalización, el proceso de entrega es de autogestión por parte del proveedor. El objetivo es completar el proceso durante 2018 lo que implica distintos ahorros y reducción del impacto ambiental.

Por otra parte, destacamos la obtención del Certificado de Implementación de la Norma OHSAS 18001:2007 (que involucra también a proveedores), en los centros detallados en el capítulo Seguridad y Salud, llevándonos entre otros aspectos a alinear los planes de capacitación y a definir la función del responsable de higiene y seguridad por parte del proveedor en la normativa jurídico laboral que les aplica.

ASPECTOS CLAVES EN NUESTRO SECTOR

Ponemos especial foco en aquellos temas asociados a la cadena de suministro relevantes para nuestro sector y la estrategia de la Compañía. Por ello, participamos en iniciativas sectoriales que promueven la gestión sostenible de la cadena de suministro, como la Joint Audit Cooperation.

Además, internamente mantenemos una gestión continua sobre aspectos como la privacidad y protección de datos, la erradicación del trabajo infantil, gestión de residuos y minerales de zonas en conflicto.

Joint Audit Cooperation (JAC)

Desde 2016, formamos parte de la iniciativa sectorial Joint Audit Cooperation (JAC), en la que 16 operadoras de telecomunicaciones de nivel mundial (Orange, Telecom Italia, Deutsche Telekom, KPN, Swisscom, Proximus, Vodafone, Telenor, Telia Company, Verizon, Rogers, Telefónica, AT&T, MTS, Telstra, and VEON) aunamos nuestros esfuerzos para verificar, evaluar y desarrollar la implementación de estándares de sostenibilidad (con foco en las condiciones laborales, medioambientales y principios éticos) en fábricas de proveedores comunes dentro de la industria, fundamentalmente en zonas de riesgo, como Asia, Latinoamérica y Europa del Este.

Al participar en esta iniciativa reforzamos nuestro plan anual de auditorías y el compromiso con la sociedad, promoviendo la sostenibilidad a largo plazo en los diferentes niveles de su cadena de suministro.

Los estándares defendidos por JAC se construyeron teniendo en cuenta los estándares exigidos por las propias operadoras, que constituyen esta iniciativa, junto con el feedback recibido de sus principales grupos de interés, así como iniciativas internacionales en el sector TIC y requerimientos ya incluidos por distintas directrices, estándares y leyes internaciones.

Privacidad y protección de datos

Según los criterios mínimos de privacidad recogidos en nuestro marco normativo para proveedores -Política y Condiciones Generales para el Suministro de Bienes y Servicios-, promovemos unas medidas de seguridad que garanticen el cumplimiento de nuestra normativa interna, en el ámbito de la seguridad y el buen uso de datos de carácter personal.
En 2017, dichas medidas se formalizaron en el nuevo Reglamento Global de Seguridad en la Cadena de Suministro, aprobado por el Comité Global de Seguridad, y que se verá completado con la nueva Instrucción de Gestión de los Riesgos de Seguridad, asociados a proveedores que, según los objetivos establecidos en esta materia, elaboraremos en 2018.

Minerales de zonas en conflicto

A pesar de que no tenemos relaciones comerciales directas con fundidores o refinadores, trabajamos activamente para reforzar el control que se lleva a cabo sobre el uso de este tipo de minerales en toda nuestra cadena de valor.

Adoptamos una política de empresa, basada en las directrices recogidas en el informe 'Guía de Diligencia Debida para Cadenas de Suministro Responsables de Minerales Procedentes de Áreas Afectadas por Conflictos y de Alto Riesgo', de la OCDE. En esta política contemplamos las cinco etapas de la Guía y las trasladamos a nuestros proveedores.

Además, como sociedad cotizada en la Bolsa de Valores de Nueva York, cumplimos debidamente con la Sección 1.502 de la Reforma Dodd-Frank de Wall Street y con la Ley de Protección al Consumidor.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACION

Durante el pasado año en Telefónica en la Argentina, mantuvimos la formación a nuestros proveedores, según el siguiente detalle:

Nº de cursos/talleres impartidos (a proveedores) *PRESENCIALES* **1.365**

Nº de cursos/talleres impartidos (a proveedores) *ONLINE* **202**

Nº de colaboradores beneficiados por cursos *ONLINE* **4.505**

PRODUCCIÓN EFICIENTE

Trabajamos continuamente en la mejora de nuestros procesos de compras, a través de su digitalización y automatización, y con el objetivo claro de ser cada vez más eficientes. Desde hace ya varios años, avanzamos en la digitalización E2E de todo el proceso 'Source to Pay', no solo en las negociaciones electrónicas (RFQs y subastas), sino también en todo el proceso de formalización posterior con proveedores e incluso la factura. Durante 2017, ampliamos el uso de la firma digital en cartas de adjudicación y contratos, y se extendió el uso de la factura electrónica, para capturar las ventajas de eficiencia y trazabilidad en el proceso que esta funcionalidad aporta, tanto a Telefónica como a nuestros proveedores.

ENGAGEMENT

Diálogo con nuestros Proveedores

Promovemos una comunicación continua con nuestros proveedores, con el objetivo de mantener una relación de cercanía con ellos y fomentar una cultura de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro.

Nuestros proveedores pueden contactarse con nosotros a través del Portal del Proveedor, donde también pueden encontrar todas nuestras políticas globales,
como aquellos requerimientos específicos a nivel local. También se encuentra en él, un canal confidencial, para realizar preguntas o denuncias asociadas al cumplimiento de nuestros criterios mínimos de Negocio Responsable.

Durante 2017 destacamos en Telefónica en la Argentina talleres con proveedores sobre medio ambiente y sobre promoción de buenas prácticas en conciliación vida laboral-familiar, así como la implementación del Comité de Contratistas que hacemos referencia en el capítulo de Seguridad y Salud.

SENSIBILIZACIÓN A NUESTROS CLIENTES

Colaboramos con nuestros principales proveedores de terminales móviles, para poder ofrecer a nuestros clientes información ambiental y social sobre los dispositivos que estén interesados en comprar, a través del proyecto Ecorating desde fines de 2017.

Para valorar los terminales, Forum for the Future, organización independiente con la que trabajamos en esta iniciativa junto con otras operadoras, tiene en cuenta más de 100 criterios que permiten establecer un sistema de rating, que otorga a cada dispositivo analizado una nota en función de su comportamiento ambiental y social. Por ejemplo, entre los criterios analizados se encuentra la producción de sus componentes y sustancias, la eficiencia del embalaje y del transporte, y su consumo energético.

A estos aspectos tan específicos, se añade la calificación que realiza EcoVadis a las empresas tras evaluar su grado de desempeño en el ámbito de la sostenibilidad. De esta forma, junto con nuestros proveedores, impulsamos que nuestros clientes puedan tomar una decisión de compra "más responsable y sostenible".

Además, trabamos para facilitar la decisión de compra por parte de aquellos clientes con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva o cognitiva). Para ello, en colaboración con Fundación ONCE y los principales fabricantes, clasificamos por criterios de accesibilidad nuestro catálogo global de dispositivos móviles, implementaremos esta iniciativa en Telefónica en la Argentina durante 2018.

Hitos 2017

- Aprobación del Reglamento Global de Seguridad en la Cadena de Suministro.
- Aprobación de la Instrucción Corporativa que define los Criterios de Actuación para el Control de Riesgos Laborales en la Contratación de Obras y Servicios.
- Integración de plataformas para una mayor automatización del proceso de evaluación de proveedores críticos.
- Avance en la Implementación del proceso de digitalización de documentación exigida por la legislación vigente a presentar por los proveedores

Objetivos 2018

- Continuar ampliando el alcance del proceso de evaluación de EcoVadis.
- Digitalizar y automatizar el seguimiento de los planes de mejora, derivados de las auditorias corporativas realizadas durante el año a proveedores intensivos en mano de obra.
- Desarrollo de la Instrucción interna global sobre la gestión de los riesgos de seguridad (privacidad y protección datos) asociados a proveedores.
- Fomentar la participación de nuestros proveedores en las diferentes iniciativas de diálogo o compartición de buenas prácticas que ponemos a su disposición. Eventos, talleres y/o formación específica local con proveedores, con el fin de compartir buenas prácticas en el ámbito de la gestión sostenible.
- Implementar % de compras a proveedores sociales.

Buenas Prácticas

En 2017 organizamos en Telefónica en la Argentina un Taller con proveedores junto a UNICEF Argentina, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y Ministerio de Desarrollo Social, donde, en un espacio de trabajo distinto, se puso especial foco en temas de cuidado infantil y conciliación vida laboral-familiar, con el fin de colaborar con el objetivo de impulsar planes de acción e implementación de políticas y prácticas de promoción del cuidado desde un enfoque de derechos, de equidad y de género.

Modelo y desarrollo de negocio

5

Tendencias, oportunidades y estrategia

Megatendencias

El mundo afronta retos estructurales, tales como las tendencias demográficas o la escasez de recursos que harán que los próximos años sean decisivos. En este contexto, la tecnología enfocada desde la colaboración (hombre–máquina), la ética y la transparencia pueden facilitar y agilizar las soluciones mejorando la eficiencia.

La cuarta revolución industrial, con los datos y la robotización como palancas del cambio, así como la adaptación de la educación y del nuevo mercado laboral a un entorno cambiante, deben ser imperativos para alcanzar un crecimiento inclusivo que tenga en cuenta la multipolaridad en las relaciones internacionales y la integración económica en complejas cadenas de valor.

Para ello, basándonos en el análisis de los retos del futuro del World Economic Forum, nos enfocamos en los ejes que consideramos principales:

1. Cambios en la gobernanza global: la aparición de nuevos actores a nivel mundial (entidades privadas, países emergentes, instituciones e incluso nuevos movimientos políticos) hacen cada vez más complejas pero también más legítimas las relaciones internacionales.

2. Alcanzar un crecimiento inclusivo: compromisos de largo plazo entre los diferentes entes (gobiernos, empresas y sociedad) son necesarios para conseguir un crecimiento más equitativo en el futuro.

3. Cuarta revolución industrial: avances tecnológicos en el mundo físico, digital y biotecnológico suponen una oportunidad sin precedentes, pero también exigen replantear la forma de desarrollo económico y las políticas, sobre todo las relacionadas con la privacidad y desarrollo social.

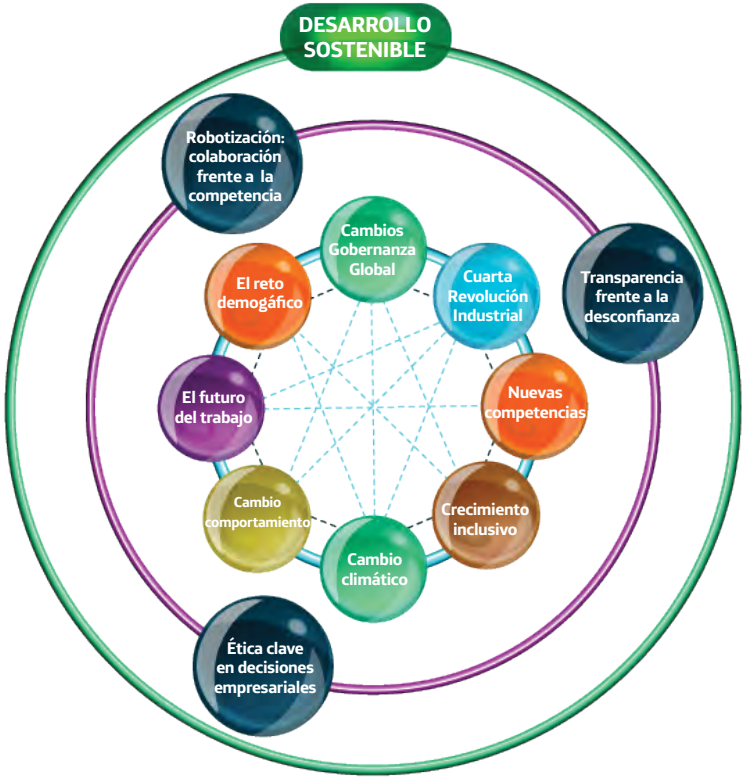
4. Cambio de comportamiento: la toma de decisiones socialmente responsables por parte de gobiernos, empresas e individuos, con un mayor empoderamiento de estos últimos como consumidores, que deberían contribuir a mejorar los estándares de vida.

5. Nuevas competencias: afianzar un gran número de competencias básicas y otras específicas relacionadas con el entorno digital cambiante, es el reto futuro de la educación.

6. El futuro del trabajo: la recapacitación de las habilidades requeridas para el puesto de trabajo y los nuevos tipos de empleo que demanda la sociedad digital delinearan el futuro del mercado laboral.

7. Cambio climático: tenemos que mejorar la eficiencia en el uso de los recursos para evitar efectos negativos. Las nuevas herramientas digitales como Internet de las cosas, pueden tener un papel muy positivo.

8. El reto demográfico: la urbanización, el envejecimiento, los flujos migratorios y el futuro de los sistemas sanitarios van a suponer enormes retos sociales, económicos, políticos y medioambientales.



Queremos continuar siendo un garante de la conectividad y un proveedor de servicios digitales e innovadores que ayude a afrontar estos retos desde una posición privilegiada.

ESTRATEGIA DE NEGOCIO

Somos un agente clave en la transformación de las sociedades en las que operamos a nivel global, debido al impacto que el negocio de las telecomunicaciones, y más recientemente la digitalización, ejercen en el resto de sectores. Para continuar formando parte del cambio social

• **Desarrollamos, desplegamos y difundimos** las nuevas tecnologías de la información y el acceso a Internet, a través de redes de máxima calidad, como la fibra óptica o las redes móviles.

• **Construimos** y ponemos a disposición de millones de clientes una amplia oferta de servicios de conectividad, complementados con productos de alto valor añadido como el vídeo, Internet de las Cosas, la nube, el Big Data o los novedosos sistemas de seguridad, que faciliten la vida a todos nuestros usuarios.

• **Impulsamos** la ejecución de múltiples líneas de acción en torno a los retos sociales en los que la digitalización tiene un papel fundamental fomentando el acceso universal a la educación, la sanidad o la protección del medio ambiente.

Esta transformación impulsada por millones de dispositivos conectados a través de redes de banda ancha ultrarrápida que genera volúmenes de datos sin precedentes, está teniendo un impacto tangible y transversal en la sociedad, en el medio ambiente y en la economía.

1 IMPACTO DE LA DIGITALIZACIÓN

• **A nivel social** y medioambiental, la digitalización está revolucionando la manera en la que las personas vivimos, trabajamos y nos relacionamos.

Habilita nuevas formas de gestión y organización que incluyen más posibilidades de realizar simultáneamente diferentes actividades y transformar las posibilidades de cada espacio y entornos para, por ejemplo, compatibilizar contextos familiares y profesionales gracias a nuevas dinámicas como el trabajo remoto. Esta digitalización nos ayuda a ahorrar tiempos y distancias y nos ofrece la posibilidad de reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades diarias.

Las tecnologías digitales permiten crear y acceder a información y contenidos a escala global desde cualquier punto del planeta, pero a su vez, impulsó la adaptación y personalización de todo tipo de servicios. Además, con el desarrollo de nuevas realidades (virtual y aumentada), han aparecido nuevas formas de ver, percibir, contactar e interactuar con personas y organizaciones.

• **A nivel económico**, la digitalización está permitiendo un mayor nivel de productividad y eficiencia a través por ejemplo, de la automatización de procesos empresariales o de la implantación de elementos inteligentes en la gestión de ciudades.

Asimismo, está ayudando a generar nuevas ventajas competitivas e innovación en todos los sectores de la actividad.

La consecución plena de estas oportunidades exige que *la digitalización* se desarrolle de una forma realmente *enfocada en las personas*

Concretamente, en el sector de las telecomunicaciones, la digitalización cataliza oportunidades muy significativas, con fuerte potencial de generación de valor a medio y largo plazo: el desarrollo de redes inteligentes basadas en software, que permiten una eficiencia e integración mayores así como una completa transformación del modelo operativo. Esto posibilita que los operadores proporcionen una experiencia mejor y más interactiva, con ofertas más simples, flexibles y mejor adaptadas a las crecientes demandas de sus clientes.

Con todo, la consecución plena de estas oportunidades exige que la digitalización se desarrolle de una forma realmente enfocada en las personas. Para ello, debemos abordar nuevos retos y desafíos.

2 RETOS Y DESAFÍOS

• **Inclusión Digital:** Es necesario garantizar el acceso universal a las redes y tecnologías de la información, extendiendo los beneficios de la digitalización a la mayor parte posible de la sociedad, sin exclusiones y garantizando la diversidad, en el sentido más amplio posible (cultural, social, género, edad, capacidad, etc.).

• **Desigualdad social:** La tecnología no puede ser un acelerador de las diferencias sociales; su disponibilidad y el uso asimétrico de las capacidades digitales puede derivar en un incremento de la brecha económica entre las distintas capas de la sociedad, haciendo algunas diferencias cada vez más permanentes.

• **Amenaza sobre la privacidad personal:** La generación masiva de datos y un mayor número de intercambios y puntos de contacto entre personas y organizaciones, aumenta significativamente el riesgo de su captura y utilización con fines ilícitos.

• **Ética e Inteligencia Artificial:** La aplicación de algoritmos de Inteligencia Artificial, en diversos procesos de decisión en las empresas y en las administraciones públicas con falta de criterios éticos, comenzó a plantear también la necesidad de controlar la Inteligencia Artificial para evitar que las decisiones tomadas contengan sesgos no deseables, por ejemplo, a nivel racial, cultural o de género.

• **Nuevos empleos:** El nuevo panorama social plantea un reto a nivel educativo y formativo, ya que están surgiendo nuevos empleos y perfiles profesionales que todavía no somos capaces de imaginar. El verdadero desafío será conseguir al mejor talento a la altura de los retos del mercado.

En este contexto, nuestro principal objetivo es ayudar, tanto a clientes como al resto del entorno, a extraer el máximo partido de la revolución digital, de forma sostenible y contribuyendo a alcanzar los Objetivos de Desarrollo planteados por Naciones Unidas en la Agenda 2030.

Estos retos son, para nosotros, nuevas oportunidades para seguir avanzando.

3 OPORTUNIDADES PARA SEGUIR AVANZANDO

• **Infraestructuras y redes avanzadas y eficientes:** Los agentes sociales pueden asentar su propia revolución tecnológica sobre las mismas. Las redes constituyen ya una dotación estratégica indispensable para garantizar necesidades de primer orden en cualquier sociedad, como son el desarrollo rural o el acceso a la información y la educación.

• **Control en la gestión y desarrollo de servicios y de datos de clientes:** Queremos que los clientes sean dueños de sus propios datos. Esta es la mejor manera de garantizar, tanto la personalización, como la privacidad, su seguridad de datos y de información.

• **Acceso a ecosistemas de plataformas, aplicaciones y dispositivos:** Pudiendo ser propios y de terceros, facilitan la interoperabilidad y el máximo aprovechamiento de los servicios y capacidades que ponemos a disposición de nuestros clientes.

• **Nuevas capacidades y herramientas:** Mejoran el acceso y la interpretación del océano de datos digitales y facilitan el acceso a la Inteligencia Artificial, de forma transparente y ética, así como la integración de esta en los procesos de producción e innovación. De este modo, contribuimos a la transformación digital sostenible de los países en los que operamos, a la vez que luchamos por evitar la aparición de nuevas brechas digitales.

Para lograr todo esto, estamos llevando a cabo una transformación de todas las plataformas que componen la Compañía, basada en la Inteligencia Artificial y guiada por valores sólidos.

Esa transformación incluye los siguientes elementos:

4ª plataforma: Poder Cognitivo

■ **100% virtualizada,** nuestra primera plataforma está compuesta por todos nuestros activos físicos, que generan una gran cantidad de datos en tiempo real. Incluye desde las redes y las estaciones base, hasta las tiendas o los equipos de clientes. Esta plataforma nos hace relevantes y concentra la mayor parte de nuestra inversión.

Estamos construyendo una Red flexible, programable, basada en software. Somos la primera Compañía de telecomunicaciones en términos de virtualización de red y gestionamos el legado de forma social y medioambientalmente eficiente.

3ª plataforma: Productos y Servicios

■ **100% automatizada,** esta plataforma está formada por nuestros sistemas de soporte y comerciales, enlazando los datos generados por la primera plataforma con el componente de negocio. Favorece la digitalización extremo a extremo y permite la conexión del resto de plataformas, habilitándonos como una compañía en tiempo real, automatizada y orientada al cliente.

Buscamos la automatización plena del back office y la digitalización total del front office; para ello estamos llevando a cabo el mayor despliegue Full Stack de Sistemas a nivel mundial.

2ª plataforma: Tecnologías de la Información y Sistemas

■ **100% personalizada** y en la que hacemos referencia a los productos y servicios que ponemos a disposición de nuestros clientes y que componen una oferta diferencial, personalizada y sencilla que aprovecha la capilaridad de nuestros activos físicos y nuestros sistemas.

Queremos que nuestros servicios se adapten a nuestros clientes, proporcionándoles nuevas formas de gestión e interacción.

1ª plataforma: Activos Físicos

■ **100% integrada** y que forma un ecosistema que conecta los datos, los dispositivos, las redes y las personas. Diseñada como la base sobre la que sustentamos nuestra relación de confianza con los clientes, reúne datos internos y externos y permite conexiones seguras entre Telefónica y servicios de terceros que sean relevantes para nuestros usuarios.

Estamos reforzando nuestras capacidades para capturar, almacenar, analizar, interpretar y actuar con información de la manera más adecuada en tiempo real, de cara a habilitar interfaces de cliente más eficaces y más adaptados a las características y necesidades de nuestros clientes.

Activos Físicos

La conectividad es uno de los principales motores de la transformación digital. De este modo, queremos que todas las poblaciones tengan acceso a los beneficios que suponen la vida digital y el desarrollo económico derivado de las nuevas tecnologías. En concreto, nuestro objetivo es construir las redes del futuro que nos permitan ofrecer acceso a Internet con la mejor tecnología en cada momento.

Los activos de Red son una fuente clave de conocimiento del cliente lo que nos permite priorizar cada vez mejor el despliegue de nuestras redes según sus necesidades y de una forma más eficiente.

Activos físicos

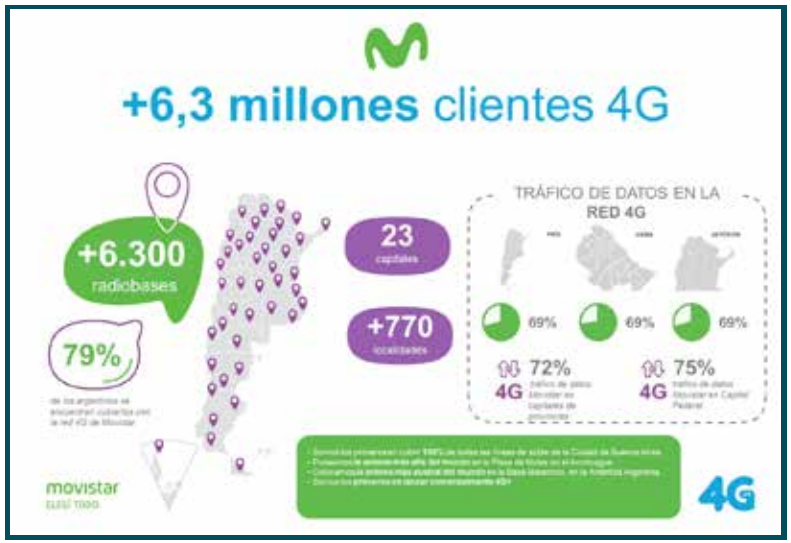
Realizamos una fuerte inversión en infraestructuras con la finalidad de acercarnos a las necesidades de nuestros clientes y de que cada día más hogares tengan la oportunidad de acceder al mundo digital. Los accesos totales de Telefónica en la Argentina alcanzaron los 25,1 millones a finales de 2017.

Las infraestructuras de telecomunicación que desplegamos aseguran la conectividad extremo a extremo con calidad y hacen posible la provisión de servicios, desde los más básicos de comunicación, hasta los de vídeo y contenidos.

Nuestra responsabilidad es garantizar nuestra consistencia en los despliegues, de manera que todos nuestros clientes dispongan de una conectividad excelente, ofreciendo las mejores capacidades de la red para que puedan disfrutar de los Infraestructura y Red servicios desde cualquier dispositivo y en cualquier lugar.

Con este objetivo, invertimos en el desarrollo de nuestras redes fijas y móviles, esfuerzo inversor destinado mayoritariamente en el despliegue de redes ultrarrápidas y de nueva generación tanto en Europa como en Latinoamérica. Nuestras empresas de servicios e infraestructura Business Solutions y Telxius son las responsables de dar impulso a este crecimiento.

En 2017, con la finalidad de aportar una mejor experiencia a nuestros usuarios, avanzamos de cara a la virtualización de nuestras redes y el uso de la Inteligencia Artificial en la gestión de las mismas.



Redes móviles

Como parte de nuestra red local, ofrecemos servicios de redes móviles 2G, 3G y 4G. Durante 2017 156 localidades (1,3 millones de personas) pasaron a tener 4G.A esa fecha, el % de tráfico sobre la red 4G era de 69% y el parque 4G: 6,3 millones. En julio 2017 se asignó la banda 07 (2600 MHz).

Redes Fijas
El foco estratégico local del 2017 se centró en el despliegue de infraestructura de fibra para brindar servicio de conectividad de datos de alta velocidad llegando con Fibra hasta el hogar (FTTH). Esta tecnología permite brindar velocidades superiores a las que se ofrecían en ADSL/ VDSL, y abre las posibilidades a brindar servicios de Televisión en un futuro.
Desde el inicio a fines del 2016 hasta diciembre 2017 ya se desplegaron 20.300 manzanas; 13.700 manzanas corresponden al año 2017.
A lo largo del año se impulsó la migración de clientes desde tecnología de clientes ADSL a FTTH, que alcanzaron a 98 mil clientes, acumulando una Planta final de 160 mil clientes.
A su vez se incrementó la velocidad de navegación de clientes ADSL y VDSL al máximo de su capacidad de servicio para que experimenten la mejor experiencia de navegación incrementando su satisfacción.

TELXIUS

Telxius es la empresa de infraestructuras de telecomunicaciones creada por Telefónica que actualmente aglutina parte de nuestros principales activos físicos y se ha convertido en uno de los principales proveedores de infraestructuras de cable y torres en Europa y América.

Su principal objetivo es incrementar los servicios prestados a otras operadoras y poder participar de manera más activa en las oportunidades de crecimiento existentes en el sector.

Contaba a fin de 2017 con más de 300 torres instaladas en la Argentina.

Dentro de nuestra división Business Solutions se ofrecen además servicios de telecomunicaciones a nivel internacional en más de 170 países, a operadoras de voz fija, móvil, Internet y proveedores de contenido. A través de satélite, damos servicios a toda la región de Latinoamérica, Europa, el Norte de África y Oriente Medio.

Desde 2008, mejoramos nuestros procesos, reduciendo los costes de despliegue y mejorando su calidad. Durante ese tiempo se se fue consolidando un modelo de industrialización que permitió reducir los ratios de costes por hogar pasado y por hogar conectado, así como la tasa de fallos y las mejoras de eficiencia operativa. Tomamos en cuenta además, las mejores prácticas en procesos, lo que ha permitido mejorar la operación de la red en su conjunto.

Entendemos también que la fibra y la tecnología no son suficientes por sí mismas y por eso hemos complementado nuestra oferta poniendo a disposición de nuestros clientes un completo portfolio de equipamiento en el hogar que asegura la disponibilidad del mejor Wi-Fi. Para conseguir esta oferta diferencial hemos creado un Centro de Desarrollo de Dispositivos con el que gestiona de extremo a extremo el proceso de industrialización del equipamiento en el hogar del cliente ofertando un portfolio innovador, de alta calidad y eficiente en costes en el que el router Smart Wi-Fi se ha convertido en un dispositivo icónico.

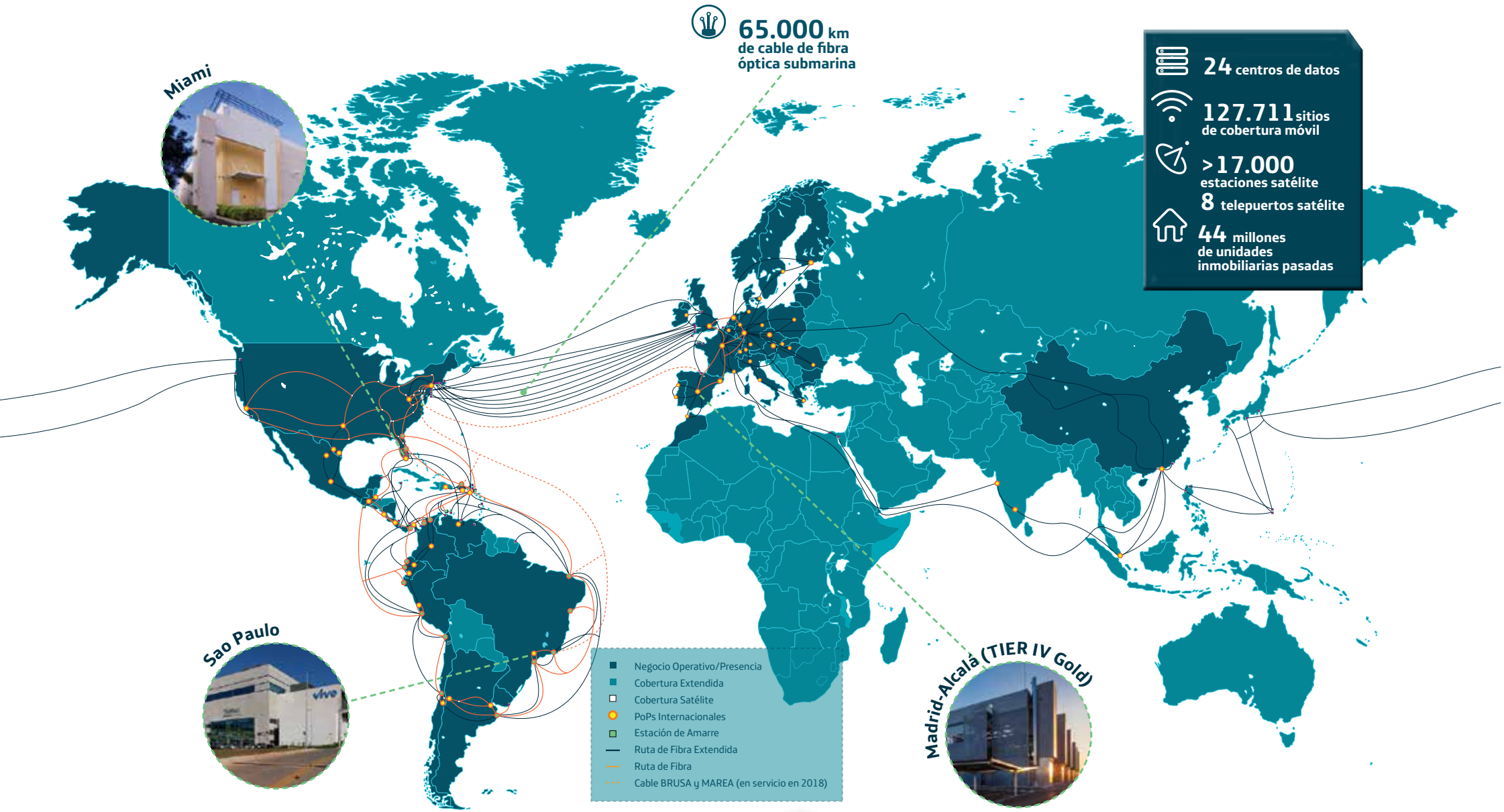
Nuevos paradigmas en la gestión de nuestras redes

En Telefónica queremos ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes y para ello estamos continuamente experimentando con nuevas formas de gestionar nuestras redes.

En 2017, trabajamos en mejorar nuestra conectividad a través de la virtualización de nuestras redes, el uso de nuestra Inteligencia Artificial o el Big Data. Siguiendo estas líneas, han nacido proyectos de edge computing como Onlife Networks, el programa de virtualización de red UNICA y se han desplegado nuestros Centros de Operaciones de Servicios.

Buenas prácticas

UNICA: el programa de virtualización de red de Telefónica
Continuamos avanzando en la virtualización de la red apoyándonos en el proyecto UNICA, desde el que ofrecemos una arquitectura común de red y servicios, clave de su versatilidad para incorporar nuevas funcionalidades, incluidas las de 5G.
Con el despliegue de esta arquitectura buscamos capacidad para ofrecer nuevos servicios y aplicaciones, y para soportar crecimientos de tráfico y dispositivos conectados difíciles de manejar con las arquitecturas de red existentes. Esto es posible gracias a las tecnologías de virtualización de red, que sobre una misma infraestructura pueden redistribuir la capacidad cuando sea preciso, mejorando la elasticidad de la red y agilizando así la provisión de los servicios.
Durante el año 2017 el programa UNICA de virtualización de red de Telefónica ha avanzado notablemente, siendo ya una realidad en cuatro mercados: Alemania, Argentina, Colombia y Perú y se está desarrollando en 7 nuevas operaciones.


65.000 km
de cable de fibra óptica submarina
24 centros de datos
127.711 sitios de cobertura móvil
>17.000 estaciones satélite
8 telepuertos satélite
44 millones de unidades inmobiliarias pasadas
Miami
Sao Paulo
Madrid-Alcalá (TIER IV Gold)
Negocio Operativo/Presencia
Cobertura Extendida
Cobertura Satélite
PoPs Internacionales
Estación de Amarre
Ruta de Fibra Extendida
Ruta de Fibra
Cable BRUSA y MAREA (en servicio en 2018)

Calidad del servicio

La calidad de servicio es definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) como el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio. En Telefónica, el mayor compromiso con nuestros clientes es garantizar un servicio de máxima calidad y sin interrupciones. Por esto, queremos ofrecer la mayor información sobre la calidad de nuestras redes en todo momento a nuestros clientes, incluso durante situaciones adversas.

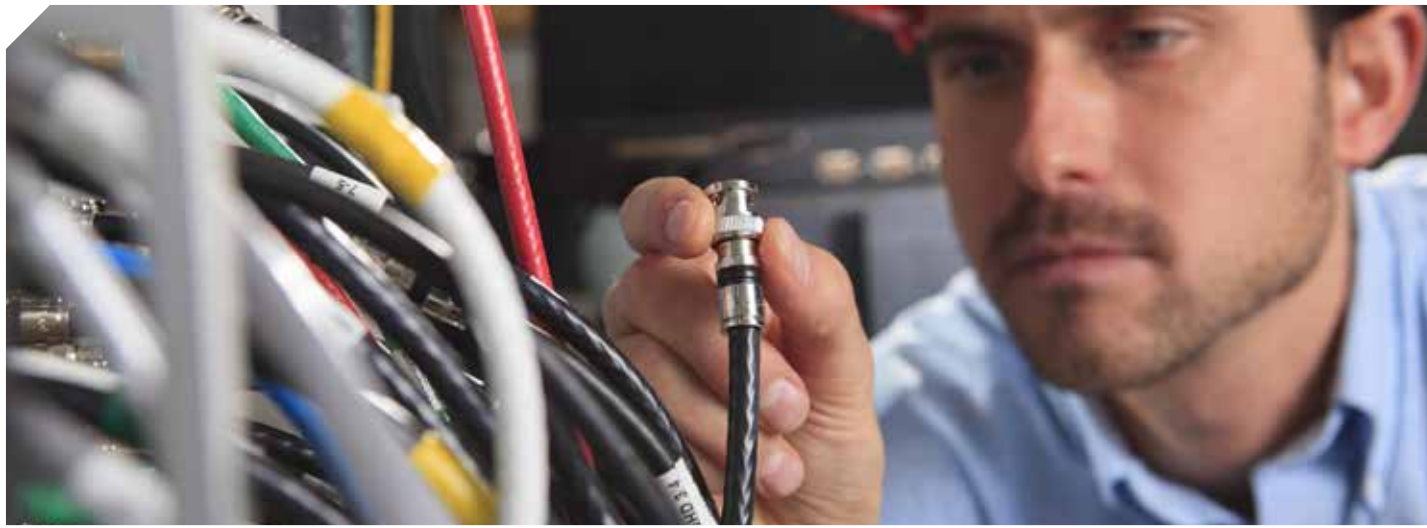
Relacionando las distintas funciones de un servicio de comunicaciones electrónicas tales como: gestión de la contratación, mantenimiento, conexión, facturación, etc., con los diversos criterios que pueden utilizar los usuarios para evaluar la calidad de funcionamiento de dichas funciones (velocidad, precisión, disponibilidad, fiabilidad, etc.) se pueden determinar un conjunto de parámetros observables y susceptibles de ser medidos, capaces de proporcionar una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio entregada al usuario.

Siguiendo esta premisa, se publica periódicamente un informe sobre calidad del servicio; asimismo, existen servicios de comprobación online del estado de la red móvil en tiempo real a través de nuestros portales web. Por otro lado, somos conscientes de que fenómenos naturales, factores externos a Telefónica, fallos de energía, etc., pueden provocar interrupciones puntuales localizadas para las que estamos continuamente creando mayor resiliencia con la finalidad de reducir el tiempo de incidencia restableciendo la conectividad para nuestros clientes.

Calidad de red centrada en la satisfacción del cliente

El trabajo desarrollado por las áreas de Red y Operaciones tiene un impacto muy alto en la calidad que perciben nuestros clientes. Es por ello que en este ámbito, más allá de los indicadores básicos que siguen la calidad de nuestras redes, desde el año 2017 los equipos globales y locales de Red y Operaciones estén trabajando activamente para identificar los drivers que hacen que nuestros clientes tengan la mejor Calidad de Experiencia (CE).

Mediante modelos de analítica avanzada e Inteligencia Artificial seleccionamos los proyectos que tendrán más impacto en la satisfacción de los clientes, y logramos así orientar a toda la organización para conseguir los retos anuales de mejora de Calidad de Experiencia desde el punto de vista de la Red.



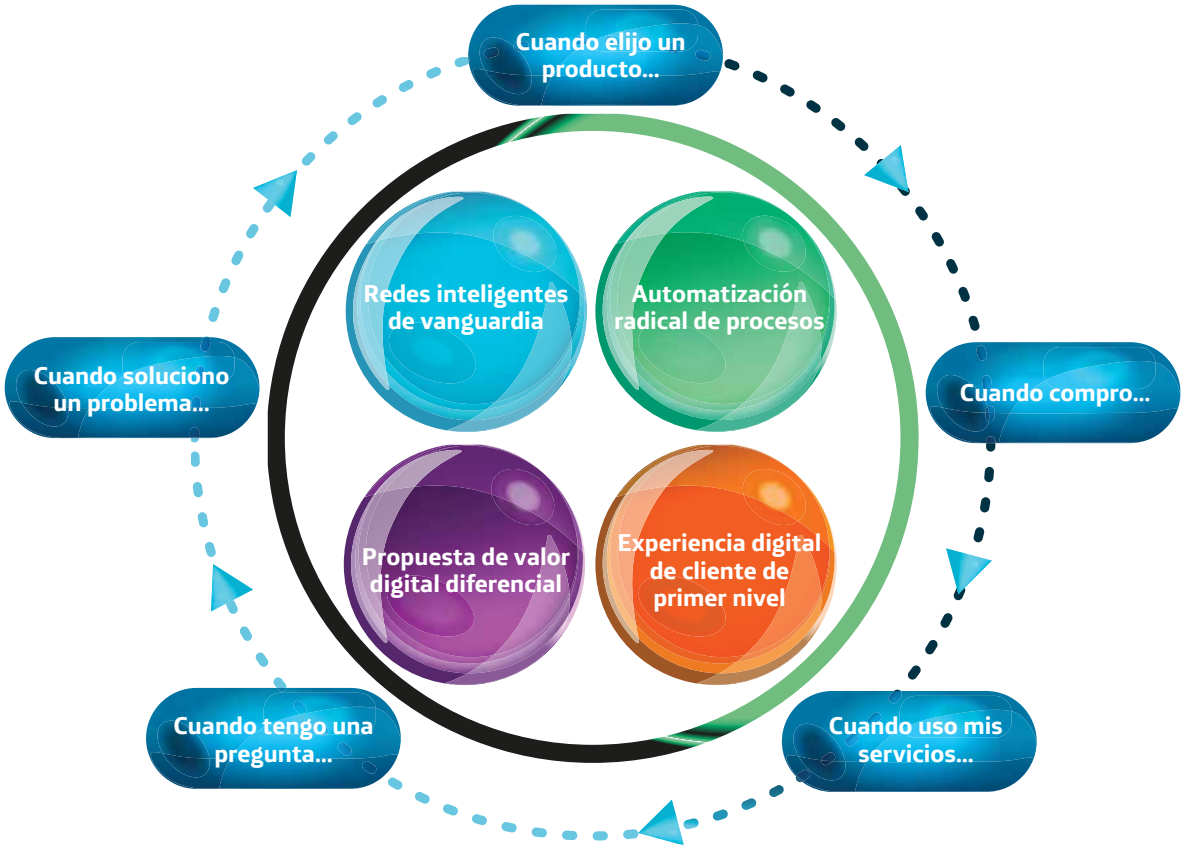
Tecnología de la Información y Sistemas

Definimos la transformación digital como el cambio asociado a la aplicación de las tecnologías digitales en todos los aspectos de la sociedad: la forma en la que vivimos, los negocios, el trabajo y la relación entre las personas. Las tecnologías digitales son el principal impulsor del cambio en los modelos económicos y la herramienta clave para abordar los grandes retos sociales y medioambientales en los que estamos inmersos. En este contexto, fuimos uno de los primeros operadores en identificar las nuevas condiciones del mercado e impulsar la transformación de los procesos para adaptarnos a las nuevas necesidades de la sociedad.

Estamos convencidos de que la digitalización crea valor, y por ello nos centramos en las personas (human – centric), trabajando a partir de valores que busquen darles el control de su vida digital. Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos para conseguirlo, y por ello lideramos la transformación desde el desarrollo de nuestros sistemas, para convertirnos en una empresa digital y convergente. Es precisamente la digitalización de todos nuestros sistemas y procesos lo que denominamos la 2ª Plataforma.

La digitalización es necesaria para satisfacer las demandas de nuestros clientes, ofrecer la mejor experiencia diferencial y preparar la Compañía para un mundo hiperconectado. Por ello, desde Telefónica estamos transformando el negocio buscando la automatización y la gestión en tiempo real de todos los procesos, impulsando la multicanalidad, reduciendo los costes asociados a la atención de los clientes y, a su vez, mejorando su experiencia y satisfacción con nuestros servicios.

Al mismo tiempo, desplegamos una Red y sistemas de información cada vez más avanzados y eficientes, que están contribuyendo a crear valor en la sociedad y a reducir su impacto en el medio ambiente.



PROCESO DE DIGITALIZACIÓN INTERNA

Durante el año 2017 se ha dado un impulso significativo y global en el proceso de digitalización interno de toda la empresa.

Para ello trabajamos por la simplificación y automatización de todas las operaciones, consiguiendo que gran parte de nuestros procesos sean ya digitales. En algunos países como Argentina, México, Uruguay o Ecuador, este proceso de transformación se encuentra particularmente avanzado y se ha comenzado a obtener los primeros resultados en materia de experiencia de clientes, gestión y administración de productos y servicios.

En Argentina, entre 2015 y 2017 el tiempo medio de duración de las llamadas al call center ha descendido de 5,3 a 3,5 minutos.

En relación a nuestros clientes, en la actualidad estos pueden acceder a una experiencia multidireccional de servicio, con varios canales de atención operativos. Impulsamos los canales online y la autogestión personalizada de los servicios, permitiendo de este modo comprar, gestionar o resolver problemas de una manera autónoma y sencilla.

También se ha avanzado en la digitalización de la atención post-venta y en los procesos de facturación. En concreto, en 2017, el 62% de los clientes ya están migrados a sistemas de facturación online – OCS (On-line Change System), beneficiándose de información precisa de sus balances y consumos en tiempo real. Al mismo tiempo, conseguimos reducir las necesidades de los back-offices y con ello disminuimos errores e incrementamos su eficiencia.

En Telefónica en la Argentina algunos de los proyectos de digitalización que comenzaron a implementarse en 2017:

- Sincropool: Con el objetivo de transformar la experiencia interna de la solicitud del servicio de taxis y remises, implementaremos durante 2018 una nueva web de gestión denominada Sincropool. Esta herramienta nos permitirá contar con un proceso 100% digital y accesible desde múltiples dispositivos.

- Proceso digital automático punta a punta para oficios judiciales, un portal a disposición de jueces y fiscales, para que puedan solicitar los oficios vía web, eliminando papel y tiempo de espera de respuesta para los cerca de 7.000 requerimientos que recibimos mensualmente.

- Con el fin de optimizar el servicio y la atención a nuestros clientes suscribimos durante 2017 convenios con Defensa del Consumidor y distintas direcciones de comercio provinciales para habilitar un nuevo sistema de notificación electrónica, con el objetivo de conocer con mayor celeridad cada uno de los reclamos presentados ante esta entidad y brindar una respuesta más rápida a las solicitudes y reclamos.

Desarrollamos un marco de digitalización enfocado en la transformación de los procesos alrededor del cliente con una visión global, extremo a extremo y estructurada. Gracias a esto conseguimos que en este año todas las operadoras hayan construido por primera vez un plan estratégico completo de digitalización incluyendo iniciativas tácticas y estructurales, impacto operativo en indicadores y costes.

AYUDANDO A LA TRANSFORMACION DIGITAL DE NUESTROS CLIENTES

Además de apostar por la transformación interna, Telefónica acompaña a sus clientes en su propio proceso de evolución hacia la nueva sociedad digital. A día de hoy la mayoría de industrias y sectores productivos apuestan por las nuevas tecnologías para mejorar sus procesos, ser más eficientes, seguros e incluso tener mejor predictibilidad de las necesidades de sus negocios. Nuestro objetivo como Compañía es ayudar a que los negocios sean más eficientes, ayudándoles a tomar decisiones en base a datos y digitalizando sus procesos para hacerlos más ágiles.

Soluciones como el Living Cloud, que permite a las compañías adaptarse al mercado actual mediante herramientas de puesto de trabajo digital (digital workplace) o procesos en la nube (Multicloud), así como soluciones de digitalización de comunicaciones como FlexWAN, que incorpora la tecnología SDN (Software Defined Networks) en los servicios WAN (Wide Area Network), aportan agilidad, automatización y respuesta en tiempo real, además de funcionalidades avanzadas sobre la conectividad.

Todo ello convierte a los productos y servicios y el Big Data en aliados fundamentales para ayudar a nuestros clientes en su proceso de crecimiento y transformación digital.

Las empresas *digitalizadas* son un *10%* más productivas, *exportan el doble* y *duplican* la creación de *empleos*

Productos y Servicios

El conjunto de productos y servicios que ponemos a disposición de nuestros clientes se encuentran en lo que denominamos 3ª Plataforma. Estos productos componen una oferta diferencial y personalizada, aprovechando las capacidades y capilaridad de nuestra conectividad y de las tecnologías de la información.
Las soluciones digitales impulsan la transformación de la sociedad y permiten, en un mundo híper-conectado, dar valor y crear un tejido empresarial y social más vivo, natural y que es capaz de aprovechar las ventajas que las comunicaciones y la digitalización ofrecen.
Como consecuencia de todo esto, nuestros clientes exigen una oferta integrada que vaya más allá de las comunicaciones tradicionales, y que les dé acceso a una amplia gama de servicios y contenidos. Las soluciones digitales incluyen, por tanto, los servicios ofrecidos a usuarios residenciales, pequeñas y medianas empresas (Pymes), grandes empresas y Administraciones Públicas.
Dentro de las diferentes familias de soluciones que ofrecemos se incluyen, entre otras: soluciones de IoT, herramientas de seguridad y ciberseguridad o servicios en la nube (Cloud).

Soluciones digitales para las personas

La comunicación es la base de la interacción humana, y gracias a las nuevas tecnologías fuimos capaces de llevar estas comunicaciones más allá, ofreciendo un valor añadido y permitiendo gestionarlas de modo que se garantice la privacidad y la seguridad.

Nuestros clientes exigen una oferta integrada y por eso desarrollamos soluciones que les permiten tomar el control de la tecnología y aprovechar las nuevas capacidades que la digitalización ofrece.

Durante 2017 Telefónica en la Argentina realizó una nueva edición de TecnoEncuentros: 16 eventos en diferentes puntos de nuestro país y en los cuales invitamos a nuestros 500 mejores clientes Empresas & Negocios para presentarles las últimas novedades de nuestro portfolio de soluciones digitales, cloud, ciberseguridad e IoT.

Buenas prácticas

SMART WiFi
Nuestra solución Smart WiFi permite, además de mejorar la cobertura de Internet en el hogar, gestionar la conectividad y la seguridad de la red doméstica de una forma sencilla. A finales de 2017 esta plataforma estaba disponible en España, Chile, Colombia, Perú, Argentina y Brasil, con más de 200 mil descargas de su aplicación.

Los clientes exigen una *oferta integrada*, por eso *desarrollamos soluciones* que es permitan tomar el control de la tecnología

Seguridad

Vivimos en una sociedad digital donde garantizar la seguridad y privacidad de nuestras soluciones es clave para nuestros clientes.

Hoy en día las amenazas son cada vez más frecuentes y sofisticadas, afectando a organizaciones, empresas y personas y poniendo en peligro su economía, reputación, privacidad y confianza. Por ello, contamos con una unidad especializada en la comercialización de soluciones de seguridad (Eleven Paths) que centra sus actividades en:

- **Seguridad Electrónica:** productos y servicios que garantizan la seguridad y la integridad de los activos físicos de los clientes.

- **Seguridad de la Información:** herramientas que protegen la información e identidad digital del cliente final en dispositivos fijos y móviles.

A través de estas soluciones conseguimos posicionarnos como el proveedor líder en España y Latinoamérica en materia de ciberseguridad, con más de 2.700 profesionales, 9 Centros de Operaciones de Seguridad (SOCs) y un Centro Global Avanzado (Telefónica Advanced Global SOC -TAGS-). Este último es un centro de excelencia que pretende ayudar a nuestros clientes a mejorar sus capacidades de ciberseguridad a través de la prevención, detección y respuesta a todo tipo de amenazas virtuales.

Internet de las Cosas (IoT)

Si bien en Telefónica comenzamos facilitando la comunicación entre hogares y posteriormente entre personas en movimiento, el desarrollo tecnológico y nuestra apuesta por la innovación nos permite, en la actualidad, gestionar la comunicación con millones de objetos.

Las soluciones que desarrollamos sobre Internet de las Cosas (IoT) tienen como objetivo conectar a las personas con las cosas que les importan. IoT nos ayuda a conseguir dejar de dedicar tiempo a lo rutinario, a lo que pueden hacer las máquinas por sí mismas, y que nos podamos centrar en lo que nos diferencia como humanos, en hacer lo que realmente nos hace especiales, como personas, como empresas, como sociedad.

A través del Internet de las Cosas apostamos, tanto por la excelencia en la oferta de conectividad gestionada y dispositivos, como por soluciones verticales para empresas en áreas como movilidad (gestión de flotas), gestión energética, retail, ciudades inteligentes e industria 4.0. También trabajamos en el ámbito residencial para llevar Internet de las Cosas a las manos de los particulares, especialmente con el coche conectado y los localizadores de ubicación y seguimiento.

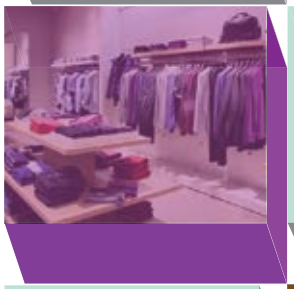
El común denominador a todas estas soluciones es la seguridad y las capacidades avanzadas de análisis de los datos.

Gracias a nuestro estudio Things Matter, que está centrado en el uso que las personas hacen de las cosas conectadas, podemos visualizar claramente qué aspectos de nuestra sociedad están experimentando en mayor o menor medida el impacto de Internet de las Cosas. Teniendo en cuenta este enfoque, los seis grandes entornos de IoT son:

Los 6 grandes entornos del Internet de las Cosas

EL VEHÍCULO CONECTADO
Coche conectado, alquiler de coches por hora, leasing avanzado, localización de vehículo, actualización remota de software...

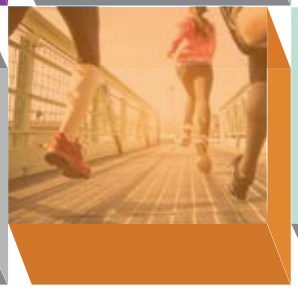
LA INDUSTRIA CONECTADA
Gestión de flotas, eficiencia energética, localizador de posición y estado de mercancias, gestión de inventario...



LA TIENDA CONECTADA
Localización en espacios cerrados y grandes superficies, ofertas personalizadas en tienda, probadores inteligentes...

LA CIUDAD CONECTADA
Gestión de residuos, Smart Parking, semáforos inteligentes, alumbrado eficiente...

LA PERSONA CONECTADA
Tecnología vestible, localizadores de objetos y mascotas, calzado inteligente, ropa inteligente...



EL HOGAR CONECTADO
Electrodomésticos conectados, contadores inteligentes, sistema remoto de control de luces...

Internet de las Cosas es la *tecnología* que establece una *comunicación inteligente* entre las cosas, facilitando la recogida de *información, el control remoto o la automatización de procesos,* para ayudar a las empresas a ofrecer un mejor servicio, a la vez que mejora la calidad de vida de sus empleados

Big Data e Inteligencia Cognitiva

En los últimos años fortalecimos y ampliamos nuestras capacidades para recoger, almacenar, analizar, entender y actuar en tiempo real en base a la información obtenida de todos nuestros servicios y sistemas (las plataformas 1ª, 2ª y 3ª), como parte de nuestro proceso interno de transformación.

Queremos, sin embargo, ir más lejos en la gestión y explotación de los datos, y por ello trabajamos en la normalización de todas estas capacidades, con el objetivo de que se constituyan como una base sólida en la que asentar y construir, a través de la Inteligencia Artificial, los nuevos modelos de gestión y relación con nuestros clientes.

Esta es la base que define nuestra Cuarta Plataforma, cuyo fin último es mejorar la relación con nuestros clientes y ofrecerles soluciones innovadoras a partir de la recogida previa de gran cantidad de información y datos, provenientes de los diferentes mercados en los que se encuentra Telefónica.

Creemos que dar a las personas y empresas el control de sus datos es fundamental en un contexto de transición a la economía digital. Por ello, desarrollamos un marco de trabajo ético para el procesamiento y privacidad de la información.

Buscamos convertirnos en una compañía impulsada por los datos y aprovechar toda esta información para establecer una conexión más natural y de confianza con nuestros clientes. Queremos ofrecer información útil para que estos tomen decisiones óptimas.

Además, estamos estimulando la utilización del Big Data para mejorar nuestra eficiencia y alcanzar mejores resultados a partir de procesos más eficientes.

EL VALOR DE LOS DATOS Y LA INFORMACIÓN (LUCA)

LUCA-Data Driven Decisions es la unidad de Telefónica especializada en Big Data que provee a nuestros clientes de información para la toma de decisiones, la gestión de sus recursos y la optimización de resultados.

Esta unidad, lanzada en 2016, cuenta en la actualidad con más de más de 150 proyectos en 8 países diferentes en materias como transporte, comercio, turismo, finanzas o publicidad. LUCA juega un papel clave en el posicionamiento de Telefónica como uno de los líderes en el mercado de Big Data gracias a su oferta multisectorial.

Gracias a las soluciones que ofrecemos, tanto organizaciones del sector público como del privado, pueden aprovechar el valor de su propia información y convertirse en organizaciones basadas en los datos.

Algunos de los servicios que destacamos en Telefónica en la Argentina son:

Smart Steps (solución de Big Data que utiliza datos móviles anónimos para estimar movimientos de grupos de personas que permite a las organizaciones públicas y privadas facilitar la planificación de la movilidad urbana),

Smart Mobility (solución que optimiza, en tiempo real, el uso de la infraestructura de tránsito existente con el fin de mejorar las condiciones de movilidad de los ciudadanos y generar medioambientes más sustentables),

Smart Indoor (solución indoor, que permite analizar el comportamiento de los consumidores, sus hábitos y preferencia) y

Geolocalización de Flotas (solución que permite conocer la ubicación geográfica de los vehículos y el estado de los mismos en tiempo real y optimiza los tiempos de su negocio).

Luca Tourism: solución que permite a las organizaciones publicas y privadas contar con insights y estudios analticos ad-hoc para entender flujos de poblaciones turísticas.

En septiembre de 2017 participamos localmente en la Expo. Smart Cities Buenos Aires, el congreso internacional sobre ciudades inteligentes,

Allí contamos con un stand propio en el que presentamos servicios que nos posicionan como líderes en la implementación de soluciones digitales para la gestión inteligente de las ciudades, ayudando a transformarlas en espacio de posibilidades para los ciudadanos, gobiernos y estados que forman parte de ellas.

INTELIGENCIA COGNITIVA - Aura

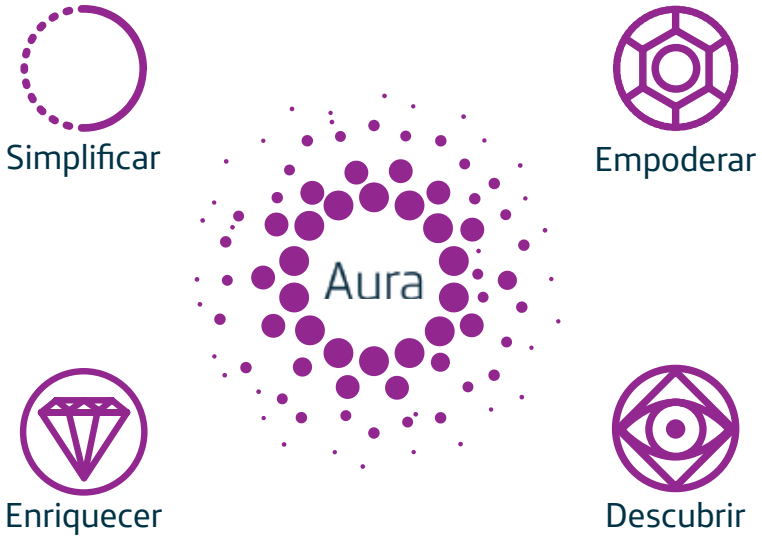
Bajo el nombre de Aura se materializa nuestra apuesta por revolucionar la forma en la que nuestros clientes se relacionan con nosotros.
En nuestra vida digital, Aura es el nuevo modelo de relación basado en la confianza, privacidad y la inteligencia artificial ética y responsable, que escucha a los clientes y enriquece su experiencia como usuarios de nuestros servicios.

Aura nos ofrece una nueva forma de relacionarnos con los consumidores, de modo que, a partir del uso de esta funcionalidad, podemos llegar a conocer mejor sus ecesidades y demandas.

A través de este modelo aportamos transparencia en la gestión de los datos y empoderamos al cliente, ya que Aura le permite conocer qué información almacena y quiere compartir y, adicionalmente, ofrece nuevos servicios basados en los datos disponibles que se generan a través de nuestras plataformas. De esta forma, el cliente gana autonomía y capacidad de decisión, pudiendo escoger qué hace con su información. Además, facilita la relación con la empresa, respondiendo preguntas, haciendo propuestas proactivas y ayudándoles a descubrir nuevas formas de poner su información a trabajar para su beneficio.

Los clientes podrán comunicarse con la red en tiempo real a través de múltiples canales y preguntar sobre su factura, los servicios contratados, el uso de datos y otros contenidos. Telefónica quiere así ofrecer a sus clientes una forma sencilla y natural de relacionarse con la compañía.

Aura llegó en 2017 a la Argentina a través de Mi Movistar.



Con Aura buscamos ayudar a nuestros clientes a *conseguir más* de los servicios que ofrecemos

Las principales características de Aura son:

- Aprende el lenguaje de las personas para que nuestros clientes no tengan que aprender el lenguaje de las máquinas.
- Ayuda a nuestros clientes a gestionar su vida digital con nosotros en tiempo real.
- Transforma los datos en información para ofrecer experiencias personalizadas.

Innovación

La innovación en Telefónica

Telefónica está comprometida con la innovación como herramienta fundamental para ser uno de los principales agentes en el nuevo universo digital. Tenemos la capacidad, y ponemos los recursos necesarios, para ayudar a crear un mundo más sostenible, consiguiendo a su vez ventajas competitivas y productos diferenciadores.

Mediante la introducción de nuevas tecnologías y el desarrollo de nuevos modelos comerciales y procesos de negocio queremos convertirnos en un Grupo más efectivo, eficiente y orientado al cliente.

Telefónica basa su estrategia de innovación en el equilibrio entre:

- **Innovación interna:** Que promueve nuestras capacidades internas de innovación, para lo que se desarrollo un modelo que permite aplicar la investigación técnica en el desarrollo de productos y servicios comerciales, haciendo uso del conocimiento adquirido en centros de investigación, institutos tecnológicos y universidades, entre otras fuentes;

- **Innovación abierta:** Para crear ecosistemas abiertos de innovación que conectan a emprendedores, start-ups, inversores, fondos de capital riesgo y organizaciones públicas y privadas de todo el mundo con el objetivo de fomentar la innovación y el emprendimiento.
Complementa a la innovación interna identificando y apoyando a start-ups con el objetivo de traer lo mejor del mundo digital a nuestros clientes y lograr eficiencias internas.

Como eje transversal impulsamos el modelo de innovación sostenible, desarrollando soluciones innovadoras que tienen como objetivo generar un impacto positivo en el medioambiente y en el progreso económico y social de las regiones donde operamos.

Además, promovemos la accesibilidad de nuestros productos a través de la tecnología, para garantizar el acceso al mundo digital de todos los colectivos.

La *innovación* tiene un *impacto directo* en los clientes, la sociedad y el medioambiente

Innovación interna

Creemos firmemente que la ventaja competitiva no puede basarse únicamente en la tecnología adquirida a proveedores externos, por lo que siempre se consideró como un eje estratégico el promover actividades internas de innovación.

Una parte relevante de las actividades y proyectos de innovación son ejecutados por el área de Innovación de Producto.
Su misión se centra en mejorar nuestra competitividad mediante la innovación en redes y comunicaciones, el desarrollo de nuevos productos y la investigación experimental y aplicada. En la ejecución de sus funciones, esta unidad colabora con otras organizaciones externas y Universidades que comparten nuestro objetivo de impulsar la innovación tecnológica.

En concreto, durante el año 2017, se llevaron a cabo numerosos proyectos de innovación enfocados en sostenibilidad, eficiencia de procesos, creación de nuevas fuentes de ingresos, mejora de la satisfacción del cliente, consolidación de la presencia en nuevos mercados y liderazgo tecnológico.

Para el desarrollo de la innovación, uno de los elementos clave es la metodología pionera Lean Elephant, adaptación del modelo Lean Start-up a través de un programa que propone lograr procesos de innovación más rápidos y eficaces dentro de grandes empresas. Este modelo ha sido desarrollado por los equipos de Innovación de Producto y ha generado casos de negocio en prestigiosas universidades internacionales como Berkley o Harvard, demostrando en este tiempo su valor para impulsar la innovación de una forma eficiente y efectiva.

El modelo divide el proceso de diseño en 4 fases sobre las que se trabaja hasta llegar al lanzamiento comercial, en el que se deben ir superando diferentes hitos que determinan la continuidad del proyecto y su idoneidad o su descarte.
Otro de los principales pilares internos es la búsqueda de ideas entre nuestros empleados y la creación de una cultura de innovación propia. A través del programa global de "IN_Prendedores" integramos todos los activos dedicados a la innovación para financiar y dotar de recursos a las mejores ideas presentadas por empleados.
Así, durante 2017, dentro de este marco se impulsaron proyectos relacionados con seguridad, sostenibilidad, Internet de las Cosas, hogares conectados y canales online, entre otros.

Además, se han desarrollado cursos y formación específica en innovación y emprendimiento para todos aquellos empleados dispuestos a contribuir a nuestra transformación digital, con el fin de estimular la generación de ideas innovadoras y de guiar en la ejecución de las mismas.

1 INNOVACIÓN EN REDES Y COMUNICACIONES

El principal objetivo de esta línea de actividad es garantizar el liderazgo en uno de los pilares claves de nuestro negocio, buscando disponer de sistemas de redes y comunicaciones más flexibles, eficientes y capaces de cubrir las nuevas necesidades derivadas de la transformación digital. Por esta razón impulsamos proyectos pioneros, coordinados con el resto de la industria y organismos internacionales de estandarización.

En 2017 impulsamos el estudio y desarrollo de las nuevas redes 5G, demostrando nuestro compromiso con las ventajas que esta tecnología va a ofrecer en las comunicaciones en los próximos años. La evolución de la red hacia 5G traerá novedades importantes y mejoras no solo en lo que respecta a la capacidad, latencia, densidad de conexión, calidad y experiencia de usuario, sino también en términos de flexibilidad, eficiencia, escalabilidad y grado de apertura de la red. Así pues, se creará un amplio abanico de posibilidades para ofrecer nuevos servicios.
En esta línea, desarrollamos una estrategia entorno a la programación de red basada en SDN (Software Defined Networks) y avanzamos en procesos de virtualización y partición de red (Network Slicing). El Network Slicing es una tecnología clave para el 5G, que transformará las redes fijas y móviles y permitirá a los operadores ofrecer múltiples redes virtuales.

El trabajo de Telefónica se centra así en preparar sus infraestructuras para el futuro, construyendo una red multi-servicio de alta capacidad, programable, flexible, escalable y abierta, capaz de ofrecer las prestaciones que demandarán los nuevos servicios de una manera económicamente sostenible.

Otra de las líneas de actividad es la optimización de la conectividad en el hogar con proyectos basados en la fibra óptica de plástico (POF- Plastic Optical Fiber), que permite garantizar hasta 1Gbps de velocidad.
Además, se están realizando pruebas con tecnología Wifi de 60GHz, que permite anchos de banda de hasta 4.600 Mbps.

Todos nuestros esfuerzos para ofrecer las mejores redes de comunicaciones están alineados con el compromiso de garantizar el progreso económico y social facilitando la conexión de las personas no conectadas, en lo que denominamos como "Internet para Todos".

2 INNOVACIÓN EN NUEVOS PRODUCTOS Y SOLUCIONES

Más allá de las nuevas redes y de la conectividad, trabajamos en el desarrollo de soluciones y aplicaciones enfocadas al mundo digital, interfaces de usuario avanzadas, distribución de TV y contenidos multimedia y otros servicios de valor añadido, aprovechando el potencial de las infraestructuras de telecomunicaciones desplegadas.
En concreto, las principales líneas de actividad realizadas durante el año 2017 estuvieron relacionadas con el desarrollo de:

- **"Servicios de red basados en el cliente"**, identificando y construyendo productos, servicios y experiencias innovadoras para nuestros clientes que se basen en nuestro activo clave: la red.

- Servicios relacionados con **Big Data y analítica de información** que devuelven a los clientes el valor asociado a sus datos.

- **Servicios de vídeo y multimedia** con una experiencia de usuario sobre todos los dispositivos conectados.

- **Soluciones avanzadas para negocios**, como cloud computing o seguridad.
- Gestión de servicios de **Internet de las Cosas (IoT),** relacionados con la movilidad, la eficiencia energética o el smart retail.

- **"Marketing digital cognitivo"**, aplicando inteligencia artificial a los procesos de venta de las empresas para personalizar la relación con los clientes.

3 INNOVACIÓN DISRUPTIVA, APLICADA Y EXPERIMENTAL

Contamos con equipos de innovación que trabajan en analizar las posibilidades futuras de la tecnología. Esta es la línea de actividad de los equipos "DISCOVERY", de Innovación de Producto. De estas actividades y líneas de innovación han salido, entre otras, las unidades de negocio de Internet of Things (IoT) o Inteligencia Artificial, que se han convertido en áreas estratégicas de desarrollo de nuestro negocio. Por otro lado, se colabora con universidades, proveedores y organismos internacionales en áreas como redes, el futuro de Internet o Machine Learning.
Además, seguimos trabajando a través de nuestra filial Telefónica Alpha en la investigación y desarrollo de soluciones disruptivas que puedan abordar grandes retos sociales o medioambientales.

Telefónica | OPEN FUTURE_

Innovación abierta – Telefónica Open Future_

Telefónica dispone de la unidad OPEN FUTURE_, programa global y abierto diseñado para conectar a emprendedores, startups, inversores y organizaciones públicas y privadas de todo el mundo, que aglutina nuestras actividades, iniciativas y proyectos en el ámbito de la innovación abierta.

Este programa, creado en 2014, tiene como objetivo principal desarrollar y potenciar el talento y emprendimiento tecnológico-digital en los ecosistemas locales de los 16 países en los que se encuentra presente. Para ello impulsa, acelera e invierte en el crecimiento de ideas, proyectos, iniciativas y empresas, y detecta el talento en cualquiera de sus fases de madurez.

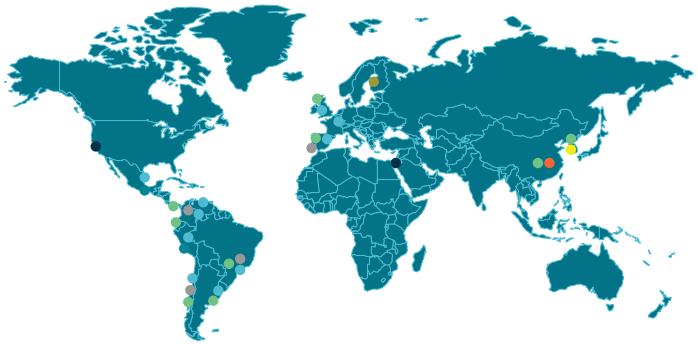
La compañía invierte a través de este programa en las tecnologías más demandadas por los usuarios, aquellas que están directamente relacionadas con el negocio de Telefónica. Es el caso de las redes (fijas y móviles), la ciberseguridad, el Internet de las Cosas, el vídeo, la realidad virtual, la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y analítica de datos avanzada.

Telefónica Open Future_ es una red de innovación abierta única

Fomentamos el talento a nivel mundial transformando ideas innovadoras en empresas de éxito

Iniciativas del programa

- Crowdworkings
- Wayra
- Telefónica Ventures
- Amerigo
- China Open Future
- Finland Open Future
- Korea Open Future



A Diciembre 2017 en la Argentina, contábamos con 10 espacios Crowdworking: "La Catedral", en La Plata; "El Nodo", en Santiago del Estero; "El Vivero", en Pinamar; "La Independencia", en Tucumán; "La Cigüeña", en Neuquén; "Las Vias", en Junin; "La Estación", en Mendoza; "El Puente", en Corrientes; "El Palomar", en Tres de Febrero y "Ecosistema Azul", en Pergamino.

El carácter transformador y abierto es una de las principales características de Open Future, cuyas iniciativas cuentan con la colaboración y participación de organizaciones públicas y privadas, universidades, co-inversores y otros protagonistas del sector de las telecomunicaciones y otras industrias.

El carácter integral de Telefónica Open Future permite desarrollar la innovación en diferentes estadios, estando articulado en 6 iniciativas cuyos objetivos son:

- **Impulsar los ecosistema de emprendiendo:** animar a los jóvenes a emprender y desarrollar carreras técnicas (STEM) a través del programa de innovación y emprendimiento social Think Big y la plataforma de soporte a jóvenes de carreras STEM Talentum Startups.

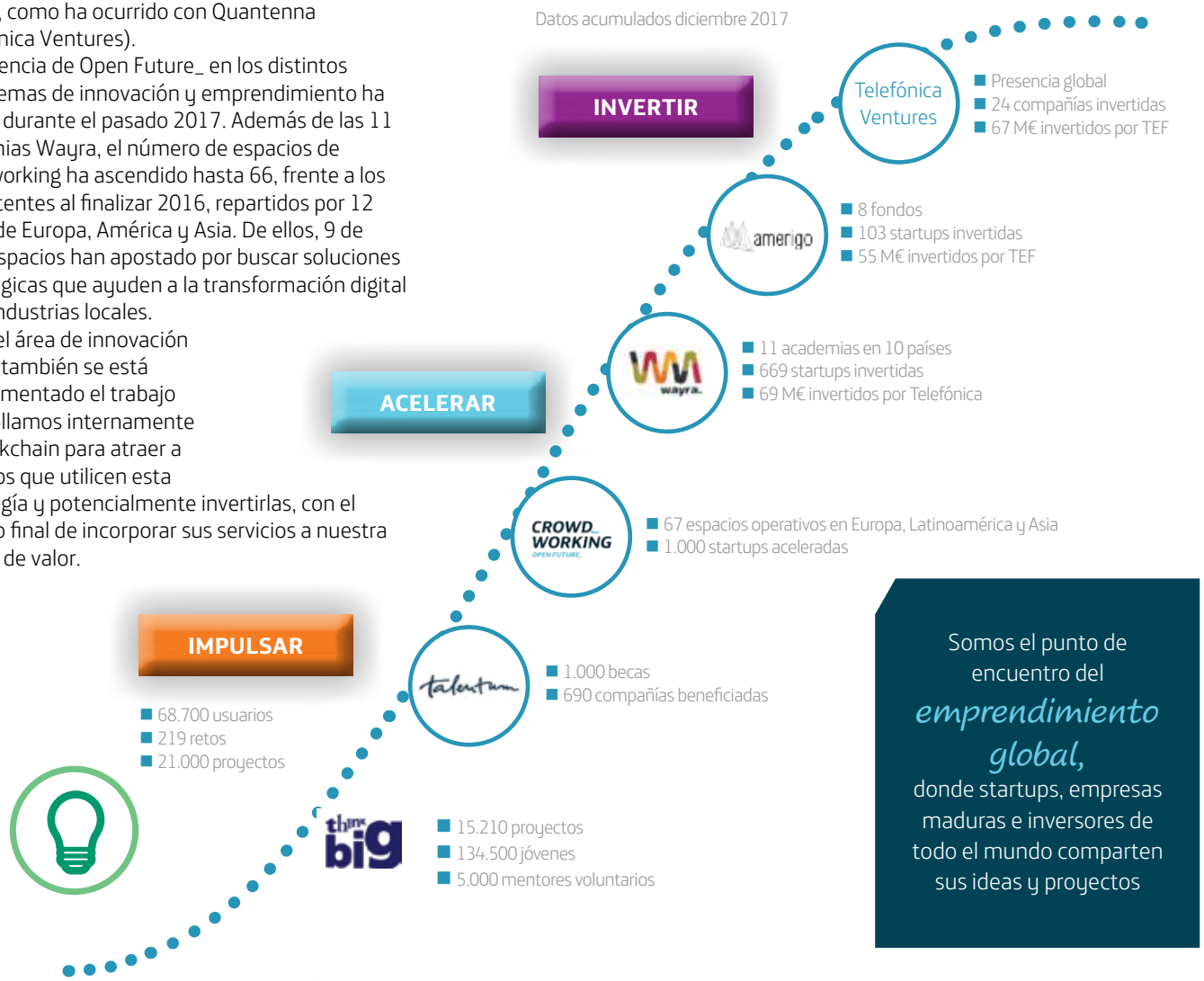
- **Acelerar startups:** a través de los espacios de colaboración en los que se fomenta la innovación colaborativa Crowdworking y la red de aceleradoras Wayra.

- **Invertir en startups:** a través de los fondos de innovación (fondo corporativo Telefónica Ventures y la red de fondos de terceros Amérigo).

Entre las compañías invertidas en 2017 destacan KDPOF, Aerial, y Vilynx, invertidas por los fondos Amerigo. En este periodo también ha habido importantes 'exits', o bien por venta exitosa de la compañía a terceros, como ha sido el caso de Upplication (invertida por Wayra), Review Pro y Mindmeld (de los fondos Amérigo) o bien por salida a Bolsa, como ha ocurrido con Quantenna (Telefónica Ventures).
La presencia de Open Future_ en los distintos ecosistemas de innovación y emprendimiento ha crecido durante el pasado 2017. Además de las 11 academias Wayra, el número de espacios de crowdworking ha ascendido hasta 66, frente a los 40 existentes al finalizar 2016, repartidos por 12 países de Europa, América y Asia. De ellos, 9 de estos espacios han apostado por buscar soluciones tecnológicas que ayuden a la transformación digital de las industrias locales.
Desde el área de innovación abierta también se está complementado el trabajo desarrollamos internamente en Blockchain para atraer a start-ups que utilicen esta tecnología y potencialmente invertirlas, con el objetivo final de incorporar sus servicios a nuestra cadena de valor.

Cadena de valor Open Future

Datos acumulados diciembre 2017



Somos el punto de encuentro del *emprendimiento global,* donde startups, empresas maduras e inversores de todo el mundo comparten sus ideas y proyectos

En 2017 se han llevado a cabo algunas alianzas y convocatorias globales que han servido para subrayar el papel dinamizador de Open Future_ en la esfera internacional. Entre ellas, destacan la 2º convocatoria global de Go Ignite, la alianza entre Deutsche Telekom (hub:raum), Orange (Orange Fab), Singtel (Singtel Innov8) y Telefónica (Telefónica Open Future_), para buscar soluciones accesibles al mercado en los campos de la Inteligencia Artificial (IA) aplicada a la experiencia del consumidor, Hogares Conectados y Ciberseguridad IoT. Asimismo, en estos 12 meses destaca la apertura de dos nuevos espacios para emprendedores en las regiones peruanas de Ica y Piura con el fin de apoyar e impulsar el emprendimiento social, y que fueron fruto del acuerdo alcanzado por la Fundación Telefónica y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Desarrollo de un modelo de innovación sostenible

Con productos y soluciones que llegan a más de 300 millones de clientes, empresas y administraciones públicas, tenemos el compromiso de garantizar que, además de desarrollar nuestra actividad siguiendo criterios de alta calidad, nuestros servicios tengan un impacto beneficioso para el conjunto de la sociedad. Somos conscientes del potencial de la innovación para conseguir este propósito, y por ello seguimos apostando por la innovación asegurando que nuestras inversiones tienen un valor positivo real en la sociedad y nuestro entorno.

Como pilar transversal a los procesos internos de innovación y a la innovación abierta desarrollada desde Open Future, invertimos en iniciativas que aborden los principales retos sociales y medioambientales globales, y que se traduzcan en oportunidades de negocio. La visión de la sostenibilidad como una oportunidad de negocio que nos permite apostar por la innovación como herramienta para el bien social se mantenga como una línea estratégica a largo plazo.

En 2017 nuestro Panel Asesor de Sostenibilidad, que nos permite interactuar periódicamente con los principales grupos de interés, ha colaborado activamente en descubrir cuáles son los temas más relevantes relacionados con la estrategia de Telefónica en Innovación Sostenible. Gracias a este panel analizamos las principales oportunidades que surgen de la 4ª revolución industrial y los retos que tenemos que abordar para ser capaces de contribuir a un futuro más sostenible.

Integramos progresivamente principios de *sostenibilidad* en nuestras actividades de innovación para *maximizar su valor social* y buscar soluciones a los retos ambientales

A partir de este análisis, se ha puesto el foco en un grupo de productos y servicios que tienen un claro impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, en las siguientes áreas temáticas:

Durante todo el año 2017 seguimos impulsado a nivel global el desarrollo de soluciones de "Innovación Sostenible" a través de programas de inversión que financian nuevas líneas de negocio e iniciativas que tengan un potencial impacto social positivo.

Entre las diferentes actividades, se puede destacar la III Iniciativa de Inversión Sostenible, la cual, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, ha analizado 100 proyectos procedentes de equipos y empleados de los países en los que Telefónica opera y que trataban de abordar algunos de los grandes retos establecidos en los ODS e identificados como áreas prioritarias de la Compañia: Conectar a Todos (conectividad y accesibilidad), Proteger el Planeta (economía circular, eficiencia y cambio climático) y Sociedades Sostenibles.

Esta Iniciativa impulsa soluciones que abordar estos desafíos globales, donde los activos de Telefónica pueden impactar positivamente, así como generar nuevas oportunidades de negocio o mejorar la eficiencia interna. En esta ocasión se ha contado además con la colaboración en el jurado de miembros de Pacto Mundial (Naciones Unidas), el mundo Universitario y organismos multilaterales que han ayudado a seleccionar los mejores proyectos que ya están siendo desarrollados.

Compromiso con el cliente

6

Carta del presidente
Perfil de la compañía
Propósito y Valores
1. Principales magnitudes 2017
2. Contribución al progreso e impacto en las Comunidades
3. Gobierno coorporativo
4. Negocio responsable
5. Modelo y desarrollo de negocio
6. Compromiso con el cliente
7. Compromiso con nuestro equipo
8. Compromiso con la sociedad
9. Compromiso con el medio ambiente
10. Anexos

Compromiso con nuestros clientes

El cliente es y debe ser el punto de partida en todo lo que hacemos y, por lo tanto, cualquier iniciativa que realicemos desde el punto de vista de la sostenibilidad, debe tenerlo como centro.

El cliente es nuestro grupo de interés más importante y espera de nosotros que le ofrezcamos un servicio en el que pueda confiar.

Gobernanza

La experiencia de nuestros clientes, los planes de calidad para mejorarla y los resultados de la medición de su satisfacción son estratégicos en todas las operadoras del Grupo y, por ello, se reportan al máximo nivel en los comités de dirección de cada compañía.

Queremos que nuestra Promesa Cliente refleje un *compromiso, transparencia, sencillez e integridad*

Cliente particular (B2C)

Promesa Cliente

Trabajamos para cumplir una Promesa Cliente que refleje nuestro firme compromiso de actuar con transparencia, sencillez e integridad.

Sabemos que los aspectos que más les preocupan a nuestros clientes son la Oferta y la Integridad. Nuestros clientes quieren un servicio fiable, sencillo y de calidad; que les contemos cuanto y como les vamos a cobrar; que pongamos a su disposición distintos canales para recargar su saldo; canales accesibles para que puedan comunicarse con nosotros (tanto para pedir información como para manifestar su disconformidad); que les solucionemos sus problemas rápidamente; que cumplamos nuestras promesas, que seamos honestos y transparentes y que tratemos sus datos personales de manera segura. Y nosotros, desde Telefónica, estamos trabajando para que esto sea así.

Proyecto Promesa Cliente - Así nos ganamos la *confianza de los clientes*

Transparencia

Los clientes, ante todo, nos piden transparencia, porque si somos transparentes, les damos tranquilidad. Por eso, trabajamos para que tengan toda la información que es relevante para ellos a través de las App de Mi movistar

Además, queremos ofrecerles servicios que se adapten a sus necesidades y que, al mismo tiempo, les permitan controlar al máximo sus facturas.

Sencillez

Desde hace varios años, estamos haciendo un importante esfuerzo en simplicar nuestra oferta comercial, aplicando técnicas de neuropricing, que analizan de forma científica la reacción de los clientes ante determinadas formas de mostrar la oferta. En 15 de nuestros mercados ya realizamos esta simplificación, y estamos trabajando para que sea una realidad en todos nuestros mercados, a lo largo de 2018.

Integridad

Cumplimos lo que prometemos y resolvemos rápidamente las incidencias. Nos estamos esforzando en reforzar los procesos de facturación y recarga, para minimizar los errores, a través de la digitalización E2E de los procesos. También trabajamos en resolver de forma rápida las incidencias de nuestros clientes.
En Argentina, entre 2015 y 2017 el tiempo medio de duración de las llamadas al call center desciende de 5,3 a 3,5 minutos.

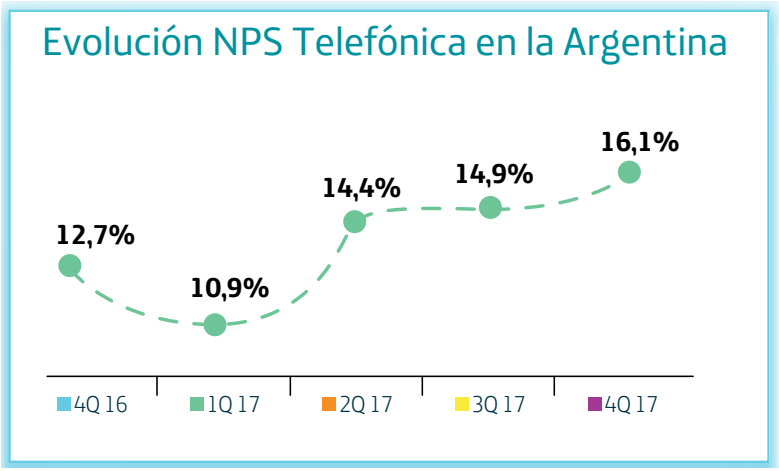
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

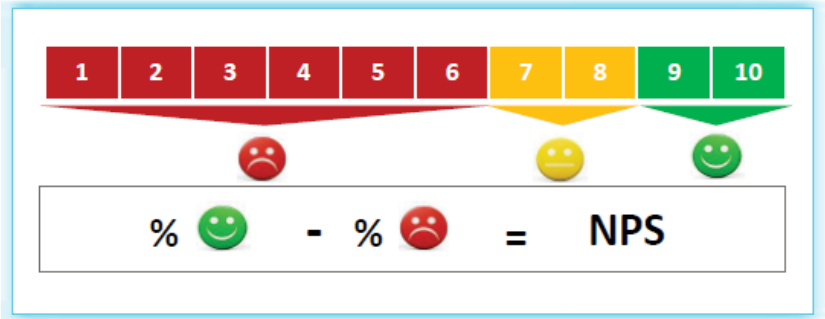
El cliente es el punto de partida en todo lo que hacemos, y por ello nos esforzamos en conocer sus opiniones y necesidades, en tratar de anticiparnos a estas últimas, y en medir su grado de satisfacción con nuestros productos y servicios.
Por todo esto cada operadora del Grupo Telefónica realiza mensualmente encuestas de satisfacción entre sus clientes con el fin de obtener su opinión sobre el servicio que les prestamos. En estas encuestas, preguntamos a nuestros clientes por los aspectos más relevantes del negocio, como la red, nuestra oferta comercial, la atención que prestamos a nuestros clientes a través de distintos canales, la factura, la recarga o el precio, son algunos de los ejemplos. De esta encuesta extraemos uno de nuestros principales indicadores de calidad, el ISC (Índice de Satisfacción del Cliente).

Ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes para conseguir cumplir con sus expectativas, es parte del ADN de los empleados de Telefónica.
Por este motivo, desde hace algunos años, el 20% de la remuneración variable de los empleados del Grupo está directamente ligada al grado de satisfacción de nuestros clientes.

Nuestra Promesa Cliente exige que midamos también la confianza que tienen en nosotros nuestros clientes, es decir la propensión de nuestros clientes a recomendar nuestros productos y servicios a amigos y familiares; en este sentido, estamos dando mayor relevancia a nivel global, al seguimiento y análisis del NPS (Net Promoter Score).

Este 2017 cerramos con el mejor dato histórico de ISC global de 7,58 (en una escala del 1 al 10).
En Telefónica en la Argentina el ISC a diciembre de 2017 cerró en 7,37 (7,24 en 2016)





Modelo de atención al cliente

En el año 2017 continuamos en Movistar Argentina profundizando el modelo de atención con foco en la satisfacción de los clientes:

- Atención telefónica: se hizo foco en resolución en primer contacto logrando un impacto en la reducción de demanda y en la satisfacción del cliente. Se gestionó con un esquema de alta especialización segmentando a los representantes en los productos prepago y pospago.

- Atención personalizada: se llevaron a cabo acciones para mejorar la experiencia del cliente, simplificar y automatizar procesos, reducir tiempos de espera.

- Atención Digital: se profundizó en el desarrollo canales de atención digital, incrementándose exponencialmente las consultas a través de la app Mi Movistar, Foro Movistar, Twitter y Facebook. Se alcanzaron 2 millones de clientes digitalizados, en mobile y web, representando un incremento interanual mayor al 130 % y se desarrollaron nuevas funcionalidades en mobile.

Defensa al consumidor:
una gestión eficiente para nuestros clientes

Para todos nosotros, el cliente es quién marca el ritmo de nuestro día a día. Trabajar en pos de la satisfacción es el eje central de nuestra gestión. Desde el área de Defensa del Consumidor de Telefónica en la Argentina, un equipo de trabajo recorre el país y se encarga de contener y retener a aquellos clientes que tuvieron algún inconveniente con los servicios que prestamos.
Somos la única compañía que, ante una denuncia, se encarga de llevar a cabo la pre-conciliación, la cual trata de solucionar en el corto plazo reclamos sin necesidad de audiencias. El objetivo de este equipo es revertir la experiencia negativa con la que llega el cliente, brindándole una respuesta rápida y eficiente, gracias a la digitalización de casi todas las gestiones.

Digitalización E2E

Como parte de nuestro compromiso con el cliente estamos implementando, a nivel global, una estrategia de digitalización para habilitar una experiencia omnicanal, automática y en tiempo real. Todas las operadoras de Telefónica cuentan ya con un plan de digitalización cuyo objetivo es mejorar la experiencia de cliente, además de hacer más eficientes las operaciones.

Para ello, estamos transformando todos los procesos y principales sistemas que apoyan la cadena de valor del cliente (cómo lanzamos nuestros productos, vendemos y facturamos; cómo resolvemos peticiones y problemas, o incluso como finalizamos el servicio). La digitalización nos permite enriquecer la experiencia que ofrecemos a lo largo de la cadena de valor, además de habilitar al cliente para que pueda autogestionarse a través de los canales digitales que ponemos a su disposición.

Mi Movistar

En un entorno en el que los clientes se han acostumbrado a gestionar cualquier servicio a través de una aplicación en el móvil, con la que incluso pueden interactuar a través de la voz, es prioritario que nuestro cliente pueda hacer lo mismo. La interfaz digital de la que disponen debe integrar todos nuestros servicios y estar conectada con toda su información, para que podamos ofrecerle una experiencia fluida y completa, gestionada por un potente motor de inteligencia artificial que interpreta sus necesidades y le ofrece los servicios que realmente le pueden ser útiles.

El despliegue de la nueva aplicación, bajo el proyecto Novum, permite a nuestros clientes gestionar sus servicios de voz y conectividad, consumos, realizar una recarga, descargar una factura, llamar a sus contactos a través de la app o resolver consultas y problemas vía chat o a través de la voz. También, permite acceder al listado de productos y servicios contratados o ver el histórico de su relación con la Compañía.
Esta aplicación permite, a la hora de interactuar, el uso del lenguaje natural. De esta forma, responde a las consultas de los clientes de manera personalizada. Gracias a las capacidades cognitivas de Aura, cuánto más interactúa el cliente con la app, más y mejor nos anticiparemos a sus necesidades.

- **Mi Movistar Negocios,** en Argentina (iOS y Android)
- **Mi Movistar Argentina,** en Argentina (iOS y Android)

Confianza digital

Generar confianza con el cliente en relación con su vida digital – la protección y seguridad de sus datos, el uso que hacemos de los mismos, las opciones de las que dispone el cliente para controlar el uso de su información, etc.– es un componente muy relevante de nuestra Promesa Cliente.

Productos y servicios sostenibles

Consideramos muy importante acercar la sostenibilidad al cliente, no solo informándoles de nuestros objetivos y logros a la hora de llevar a cabo nuestras actividades de forma responsable, sino también proporcionándole información sobre nuestros productos y servicios que le permitan incorporar a su decisión de compra, criterios de sostenibilidad. En este sentido, seguimos con nuestros proyectos de despliegue del estándar "Ecorating" y de nuestra calificación de Accesibilidad en nuestro catálogo de teléfonos móviles.

Grandes Clientes (B2B)

Telefónica Business Solutions es la división encargada de ofrecer soluciones integrales de comunicación al mercado B2B y de gestionar los negocios de Empresas (Multinacionales, Grandes empresas y pymes), de mayoristas y de roaming a nivel global dentro del Grupo Telefónica.

Nos esforzamos para ser sencillos, consistentes y relevantes para nuestros clientes. Nuestro programa integrado de mejora operativa, constituido en torno al conjunto de interacciones que un cliente tiene con nuestra empresa a lo largo de su ciclo de vida, identifica oportunidades y diseña soluciones ágiles y eficaces.

Nuestro Modelo Operativo se sustenta en tres pilares:

1. Optimización de los procesos:

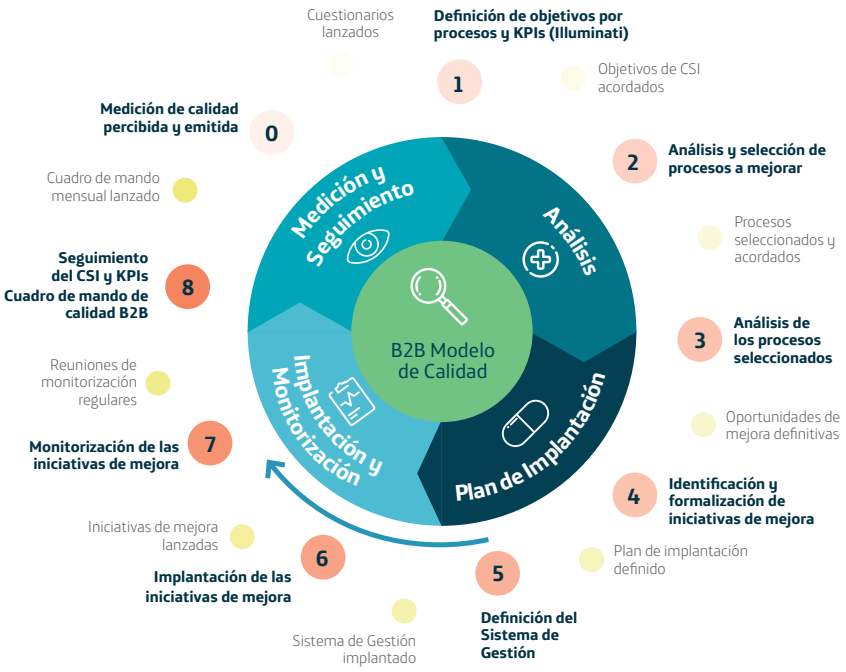
Definimos e implementamos mejoras en los procesos, los sistemas, las personas, los KPIs y la propia organización. Contamos con nuestro propio Modelo de Calidad que sustenta este procedimiento de mejora continua:

2. Articulación óptima de las áreas funcionales:

Clasificamos y mapeamos las interacciones claves de nuestros clientes, permitiendo la identificación de los puntos relevantes de contacto y, consecuentemente, trabajar en la mejora de los mismos usando la metodología Lean de rediseño de procesos.

3. Digitalizando las interacciones diarias con el cliente:

Incorporamos automatismos inteligentes de procesos y proporcionamos inteligencia artificial para facilitar la toma de decisiones. Adicionalmente, estamos trabajando en integrar los puntos de vista del cliente y de la empresa con la finalidad de lograr una mejor experiencia.



Ciclo de vida del cliente (Customer Experience)

Confianza digital

Queremos que nuestros clientes se sientan seguros usando nuestros servicios, que confíen en que protegemos sus comunicaciones y sus datos, y que contribuimos a que se haga un uso responsable de la tecnología.

Vivimos una parte cada vez más importante de nuestra vida a través de la conectividad y los servicios digitales, por eso, sabemos que la responsabilidad que asumimos en este ámbito condiciona el éxito a futuro. Así lo ven también nuestros grupos de interés, en particular inversores y analistas, que consideran que la seguridad y la privacidad es una de las temáticas más importantes en nuestro compromiso hacia el cliente según surge de nuestros análisis de materialidad.

La protección de los derechos de privacidad, seguridad de los datos y de la información, así como la protección del derecho a la libertad de expresión, junto con la protección de los derechos humanos en general, son temas que recaen a nivel global bajo la supervisión del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales.

Nuestro Plan de Negocio Responsable local tiene incluidos objetivos específicos en estas materias, en misma línea que el Plan de Negocio Responsable global.

La confianza digital es un tema que, en los últimos años, ha despertado un interés creciente entre los reguladores, los grupos de interés especializados y los analistas. Existe además una creciente preocupación en la sociedad sobre potenciales impactos negativos que podría conllevar un uso inadecuado o irresponsable de la tecnología. Ante esta situación, centramos nuestros esfuerzos en tres líneas de actuación:

- **Cumplimiento de la ley:** ante un entorno de presión regulatoria creciente, particularmente en Europa, ha sido muy importante nuestra interlocución con todos los actores europeos y nacionales necesarios para garantizar una correcta adaptación de todos nuestros procesos y actuaciones a la legislación aplicable.

- **Transparencia:** frente al cliente, y otros grupos que representan sus intereses, hicimos un esfuerzo importante de aumentar la transparencia sobre cómo gestionamos la seguridad y la privacidad de su información, aumentando y simplificando la comunicación con el cliente. La confianza digital constituye un elemento importante de nuestra promesa cliente, y es importante que el cliente se de cuenta de la relevancia que le damos.

- **Engagement y protección del menor:** la adopción y el uso por parte de la sociedad de los servicios digitales ha aumentado a una velocidad tan vertiginosa, que es importante que estemos en contacto continuo con clientes, expertos, otras empresas del sector y autoridades para detectar riesgos, analizar retos y proponer soluciones.

Privacidad

Estrategia

La búsqueda de confianza se está transformando en un reto empresarial y regulatorio, no solo para nosotros, sino también para los legisladores, reguladores y para todos los participantes en el ecosistema digital.

La responsabilidad que asume cada compañía sobre cómo incorpora los valores y los derechos de las personas a sus propuestas de valor es crítica para que el cliente pueda seguir teniendo confianza en nosotros. No solo debemos incorporar en el diseño de todo servicio que desarrollemos el respeto por los derechos de las personas para evitar cualquier impacto negativo, aunque sea inconsciente, si no también debemos ser cada vez más transparentes y claros hacía el cliente sobre qué datos usamos, con qué fines, y cómo puede el propio cliente autorizar o modificar esta gestión.

Gobernanza

Como refuerzo al Gobierno Corporativo de la Compañía, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. dispone de Comisiones a las que encomienda el examen y seguimiento de áreas clave de especial relevancia.
Así, la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales es la responsable de impulsar el desarrollo del Plan Global de Negocio Responsable, que incluye objetivos en aspectos de confianza digital (Privacidad, seguridad y promoción del uso responsable de la tecnología).

El máximo responsable de la función de protección de datos personales es el Delegado de Protección de Datos (DPO), quien reporta directamente al Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a través de la Comisión de Auditoría y Control.

En Telefónica, S.A., sociedad matriz del Grupo Telefónica, esta responsabilidad ha sido asignada a la Dirección de Cumplimiento (Compliance) del Grupo, quien en esta materia cuenta con el apoyo de la Dirección Técnica de Protección de Datos y la Dirección de Coordinación de Cumplimiento y Datos, con un doble rol Corporativo y Global.

Contamos además con un Chief Data Officer, que forma parte del Comité Ejecutivo. Su principal objetivo es definir la estrategia global de la Compañía en materia de datos, es decir, los servicios de inteligencia artificial asociados al Big Data. Esta función estratégica nos garantiza que la privacidad y la seguridad de los datos sean un elemento prioritario a tener en cuenta en todos nuestros servicios, estemos donde estemos.

El Comité responsable de coordinar todas las actuaciones de cumplimiento en materia de protección de datos es el Comité de Privacidad que será reformulado por la aprobación de un modelo de gobierno de Protección de Datos a nivel global durante el 2018.

Políticas

Nuestro compromiso con la privacidad está recogido en el principio de "Respeto a los Derechos de Privacidad y de Libertad de Expresión", que forma parte de nuestros Principios de Negocio Responsable.
Se concreta en políticas y normativas internas que establecen pautas comunes para todas nuestras empresas:

- La **Política de Privacidad** global aprobada por el Consejo de Administración y que establece las directrices que toda empresa del Grupo debe seguir para proteger la privacidad de nuestros clientes y de todos los grupos de interés que nos confían sus datos. Durante 2017, se ha estado trabajando para actualizar dicha política y adaptarla al nuevo contexto digital y a nuestra estrategia.

- Instrucción Protección de Datos de carácter personal.

Estudio ¿Quién defiende tus datos? Argentina – ADC

Lideramos con dos estrellas de cinco el ranking del estudio realizado en 2017 sobre las políticas y prácticas de las empresas de telecomunicaciones sobre la protección de la privacidad y los datos personales de los usuarios, realizado por la Asociación por los Derechos Civiles (ADC).

Formación y sensibilización

Durante 2017 lanzamos en Telefónica en la Argentina el curso global de Privacidad y Seguridad, una formación online obligatoria que nos permite entender la importancia de los datos que manejamos en la Compañía y las claves para hacerlo de forma segura.

Telefónica en la Argentina fue uno de los países que participaron en la Encuesta Global sobre Privacidad y Seguridad, de 15 preguntas (10 de Seguridad, 4 de Privacidad y 1 de Conocimiento de la Normativa).

Seguridad

Estrategia

El Plan Estratégico Global de Seguridad creado en 2017 y aprobado por el Comité Global de Seguridad en enero de 2018, se eleva al Comité de Dirección de la Compañía a través del Director Global de Seguridad. Tiene un alcance de tres años con el objetivo de definir y establecer los objetivos de seguridad de nuestro Grupo durante su vigencia a través de diferentes Planes de Acción (2017-2019). En su elaboración se ha contado con la colaboración de las áreas globales, tales como Auditoría Interna, Global Chief Technology Office, Global Innovation Office y Recursos Humanos, para alinearnos con el resto de planes. Se revisa anualmente para coordinarlo con la Estrategia Global y los Planes Estratégicos de la Compañía.

Este Plan complementa los esfuerzos realizados por los diferentes responsables para diseñar, desplegar, mantener y operar cada una de las 4 plataformas descritas en el capítulo Modelo y desarrollo de Negocio, da soporte directo al negocio y aumenta el perímetro de seguridad, potenciando la prevención y control de amenazas, sin descuidar la reacción y contención ante incidencias. Está integrado por planes de acción, cada uno de ellos, coordinado por cada una de las distintas áreas de la Dirección Global de Seguridad.

Gobernanza

La Organización Global de Seguridad se construye tras la actualización de la Política Global de Seguridad en el 2016. La finalidad es preservar los activos de la Compañía y proteger intereses y objetivos estratégicos, tanto en la organización vertical (incluyendo nuestras unidades de negocio) como en la dimensión transversal (aplicable a las tres plataformas):

- Infraestructura y Activos de Red
- Tecnologías de la Información
- Productos y Servicios

El Director Global de Seguridad es el representante máximo de la organización de seguridad en el Grupo Telefónica. Su misión es la protección eficaz y eficiente de nuestros activos y está orientada en todo caso a velar por la viabilidad del negocio.

Asimismo, existen responsables de seguridad, tanto a nivel global como local, cuyas obligaciones y responsabilidades están definidas y coordinadas por el Director Global de Seguridad.

Políticas

Para garantizar que los datos de nuestros clientes y servicios se mantienen a salvo y seguros, se ha desarrollado un trabajo de actualización y publicación de normativas y reglamentos de seguridad basados en las buenas prácticas del Information Security Forum [ISF] mapeada y compatible con el estándar ISO, que dispone de varias normativas que fortalecen la seguridad global de la información.

Líneas de actuación

Gestión de Calidad

Con el fin de alcanzar los objetivos de control por la normativa de seguridad y del plan estratégico se han establecido un conjunto adecuado de controles. Estos controles se implementan, supervisan y se revisan de forma continua para asegurar que se alcanzan los objetivos.

En los reglamentos, instrucciones y manuales de seguridad se definen los criterios, requisitos, procedimientos y tecnologías que hay que tener en cuenta para establecer estos controles en cada entorno concreto.

TEMAS	NORMAS
Políticas y Normativas	Política Global de Seguridad Normativa Global de Seguridad Normativa de Auditoría
Reglamentos	Gestión de Incidentes y Emergencias Análisis de Riesgos de Seguridad Continuidad de Negocio Seguridad en Ciclo de Vida de Desarrollo Seguridad en la Infraestructura IT Seguridad en Redes y Comunicaciones Ciberseguridad Gestión de Cambios Clasificación y Tratamiento de la Información Gestión de Activos Control de Acceso Seguridad Física Seguridad en las Personas • Manual del Viajero Seguridad en la Cadena de Suministro Uso Servicios internet

Para realizar esta tarea se han puesto en marcha Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) basados en la norma ISO/IEC 27001. En cualquier caso, siempre se debe tener un análisis de riesgos actualizado y un plan de acción en el que se identifiquen y prioricen los proyectos y presupuestos orientados a implementar los controles de seguridad más adecuados que permitan conseguir los objetivos de control, así como reducir los riesgos de seguridad a un nivel aceptable para la organización.
El Data Center de Telefónica en la Argentina obtuvo durante 2017 la re-certificación de las ISO 27001 y 20000. Con este logro, renovamos el compromiso de mejorar nuestros estándares de calidad y cumplimiento con las normas internacionales. La auditoría externa fue realizada por AENOR, entidad líder en certificación de sistemas de gestión, productos y servicios, y responsable del desarrollo y difusión de las normas UNE.

Nuestro Data Center brinda servicios de TI para Empresas y Negocios, creando soluciones flexibles que les permitan a los clientes enfocarse en el crecimiento de sus negocios.

Las instalaciones están diseñadas en base a conceptos de seguridad, eficiencia y cuidado del medio ambiente. Emplea sistemas de vigilancia permanente, dispositivos para control de accesos, sistemas de alarmas y detección temprana de eventos. Todo este equipamiento, sumado a la tecnología, permiten realizar al Data Center la operación, mantenimiento y control de los servicios provistos a los clientes.

De esta forma, el segmento B2B refuerza la posibilidad de fidelizar a sus clientes actuales y potenciales que requieran operar bajo cumplimiento de normativas internacionales.

Seguridad de Red

Nuestro enfoque en Redes y Comunicaciones se basa en el adecuado conocimiento de nuestros activos y emplazamientos, sus características y su importancia para el negocio, de forma que las redes estén adecuadamente planificadas y ejecutadas, manteniendo siempre los requisitos de seguridad aplicables para minimizar el riesgo de indisponibilidad, acceso no autorizado o destrucción de las mismas.

La Normativa Global de Seguridad establece los objetivos de control necesarios para alcanzar un nivel de seguridad homogéneo y adecuado a las necesidades del negocio.
Estos objetivos son:

1. Asegurar la protección de la información en las redes y los recursos de tratamiento.

2. Mantener la seguridad en la información que se transfiere dentro de una organización y con cualquier entidad externa.

Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos, se establecen los siguientes controles de seguridad:

- **Arquitectura de red y configuración de los dispositivos**
  Establecer una arquitectura de seguridad que permita administrar la complejidad de las redes y los diferentes dispositivos de la organización y proporcionar unos niveles de seguridad homogéneos en toda la organización.

  Este control permite que los administradores de red y operadores de seguridad tomen decisiones más efectivas, ayudando a implementar una seguridad consistente y fácil de usar en las diferentes redes de la organización.

- **Gestión de la red física**
  Proteger nuestras redes internas (incluidas las redes de voz) mediante una documentación y un etiquetado exactos y actualizados, así como la aplicación de controles físicos para asegurar que las redes (incluidas las redes de voz) se configuren de forma precisa y segura, y proporcionar disciplinas de seguridad a los empleados.

- **Acceso inalámbrico**
  Asegurar que el acceso inalámbrico a nuestras redes y sistemas está sujeto a autorización, que los usuarios y los dispositivos informáticos sean autenticados y que el tráfico inalámbrico está cifrado.

  De esta manera nos aseguramos que sólo las personas y los dispositivos informáticos autorizados obtengan acceso inalámbrico a las redes y reducir el riesgo de que las transmisiones inalámbricas sean monitorizadas, interceptadas o alteradas.

- **Acceso desde redes externas**
  Todas las conexiones desde redes externas a sistemas y redes de las empresas del Grupo Telefónica deben ser individualmente identificadas, verificadas, registradas y aprobadas por el propietario del sistema o la red para evitar que usuarios no autorizados obtengan acceso a los sistemas y redes de la organización.

- **Dispositivos de protección de redes**
  Asegurar el tráfico de nuestras redes mediante el uso de dispositivos de protección como cortafuegos, IDS, IPS, etc. para evitar que tráfico no autorizado obtenga acceso a la red, o salga de la red.

- **Monitorización de redes y dispositivos de red**
  Monitorizar nuestras redes y los dispositivos de red que las soportan para reducir la probabilidad de que un rendimiento degradado, una indisponibilidad temporal o una brecha de seguridad en la red, tengan impacto en el negocio.

- **Conectividad de los puestos de trabajo**
  Disponer de medios seguros de conexión de los dispositivos utilizados por nuestros trabajadores (ordenadores portátiles, tablets y teléfonos inteligentes).

- **Telefonía, voz sobre IP y conferencias**
  Proteger nuestros recursos telefonía y conferencias mediante una combinación de controles físicos y lógicos, acceso restringido y concienciación de los usuarios para garantizar la disponibilidad de los recursos y proteger la confidencialidad e integridad de la información y prevenir y detectar el uso no autorizado o indebido de los recursos disponibles.

- **Correo electrónico**
  Proteger el correo electrónico mediante una combinación de políticas, concienciación, procedimientos y controles técnicos de seguridad para garantizar la disponibilidad del correo electrónico, proteger la confidencialidad e integridad de los mensajes y minimizar el riesgo de mal uso.

- **Mensajería instantánea**
  Proteger los servicios de mensajería instantánea, para las empresas del Grupo Telefónica que los emplee, mediante la definición de políticas de gestión, la implementación de controles técnicos y la correcta configuración de los elementos de seguridad de su infraestructura.

Ciberseguridad, gestión de vulnerabilidades y brechas

Nuestro enfoque se basa en la proactividad, aplicar el conocimiento y la tecnología para alcanzar los niveles de protección requeridos detectando rápidamente las infracciones o ataques en activo y construyendo las capacidades técnicas y humanas necesarias para responder con eficacia y celeridad ante cualquier brecha o incidente, con el fin de minimizar la ventana de ataques y las consecuencias de los mismos.
La función global de Control y Respuesta a Ciberamenazas, que depende del Director Global de Seguridad, tiene la responsabilidad de definir, impulsar y coordinar los procesos y las capacidades humanas y tecnológicas necesarias en las empresas del Grupo.

Las funciones locales de Control y Respuesta a Ciberamenazas están coordinadas, siguen las líneas marcadas por la función global y dependen de los Responsables de Seguridad locales correspondientes.

Los Responsables de Seguridad locales, a su vez, pueden nombrar a un responsable a cargo de un Equipo de Ciberseguridad, para el ejercicio de esta función.

Contamos con una red de Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT), a nivel global, que trabajan de forma coordinada para conocer y analizar los riesgos de las potenciales ciberamenazas; monitorizar las vulnerabilidades graves existentes en los activos tecnológicos más críticos; establecer las relaciones con otros CSIRTs/ CERTs nacionales e internacionales tanto del sector público como privado; detectar los potenciales incidentes de seguridad que están afectando a los activos tecnológicos de la organización y responder y gestionar los incidentes de seguridad que afectan a la organización.

Contamos con un buzón público, a nivel global y a disposición de cualquier usuario, con el fin de reportar alguna vulnerabilidad o amenaza que pudiera afectar a la infraestructura tecnológica de Telefónica. Este buzón se encuentra en el Centro de Privacidad Global/Seguridad.

Cuando el impacto o las consecuencias de un incidente y/o vulnerabilidad amenaza la continuidad de uno o varios procesos o servicios críticos o la reputación de la organización, contamos con un Plan de Continuidad de Negocio y un Sistema Global de Gestión de Crisis. Este sistema permite estar preparado para afrontar estas situaciones facilitando la coordinación, la comunicación y colaboración de todas las áreas implicadas hasta recuperar la normalidad operativa en el menor tiempo y menor impacto posible.

Además, en el período 2014-2017 tuvimos varios programas de seguros tanto a nivel local como global para casos de incidentes. Nuestro reto en el 2018 es consolidar esta información para poder informar a nivel mundial. A nivel corporativo, tenemos una cobertura de ciberseguridad en caso de incidentes que ocasionen (pérdida de ingresos, gastos adicionales, recuperación de activos digitales, etc.) y una cobertura de Indigenousity Profesional Tecnológica en caso de reclamaciones de terceros basado en los mejores estándares del mercado de seguros en términos de límites, sublímites y coberturas.

Durante 2017 se han gestionado 6 incidentes de seguridad a nivel global, que tuvimos un impacto mínimo gracias a los protocolos existentes de respuesta a incidentes. En uno de ellos ha estado involucrado un número muy limitado de datos de carácter personal sin consecuencias reseñables. Prueba de esto último es que no hemos tenido multas relacionadas con brechas de seguridad.

Servicios de Seguridad

ElevenPaths es la unidad de servicios de ciberseguridad de Telefónica, este 2018 cumplimos 5 años ofreciendo innovación disruptiva para aportar confianza y privacidad a nuestra vida digital y la de nuestros clientes.

Eleven Paths

Telefónica CYBER SECURITY UNIT

Hoy en día, estamos expuestos a sufrir ataques cada vez más frecuentes y sofisticados que ponen en peligro los negocios junto con nuestra reputación, privacidad y confianza. Por eso, necesitamos ser cada vez más receptivos a las medidas de ciberseguridad y redefinir nuestra estrategia hacia la ciber-resiliencia. Con este objetivo, dedicamos toda nuestra experiencia y esfuerzo a la creación de productos innovadores en ciberseguridad y así logramos estar siempre un paso por delante de nuestros atacantes, una amenaza creciente en nuestra vida digital.
Durante los cinco años de vida de la unidad, combinamos el desarrollo de tecnologías innovadoras patentadas con las tecnologías de los principales actores del mercado (partners) para proporcionar soluciones únicas. Queremos lograr un futuro más seguro para las personas y las empresas, y por ello, elegimos ser el proveedor de servicios de seguridad inteligente del mercado (Intelligent MSSP).
Nuestros servicios de ciberseguridad globales están diseñados para mejorar continuamente la eficacia de la infraestructura de seguridad. Trabajamos para desarrollar nuevos servicios y capacidades de seguridad que ayuden a proteger los negocios y a las personas de las amenazas y vulnerabilidades, presentes en los entornos en los que operan. Colaboramos e intercambiamos información sobre amenazas en tiempo real con los principales organismos y entidades como la Comisión Europea, Cyber Threat Alliance (CTA), ECSO, EuroPol, Incibe y la OEA.

Además, disponemos de diez centros de operaciones de seguridad (SOC) y un nuevo Centro Global Avanzado (Telefónica Advanced Global SOC-TAGS) con personal altamente cualificado que nos permiten afrontar las amenazas y problemas de seguridad con un enfoque global pero sin distanciarse de nuestros clientes.

En ElevenPaths impulsamos el espíritu emprendedor a través de la inversión en startups de ciberseguridad como CounterCraft, 4iQ, BlueLive, LogTrust, IMBox y Alise Devices. Gracias a estas colaboraciones, alianzas y nuestra propia experiencia, podemos ofrecer un portfolio de soluciones de seguridad integral para el mundo de Internet de las cosas (IoT), identidad y privacidad, antifraude, ciberseguridad industrial, movilidad segura, exposición digital, gestión del riesgo y cumplimiento normativo con el objetivo de entregar a nuestros clientes una solución adaptada a sus necesidades específicas.

Wanacry

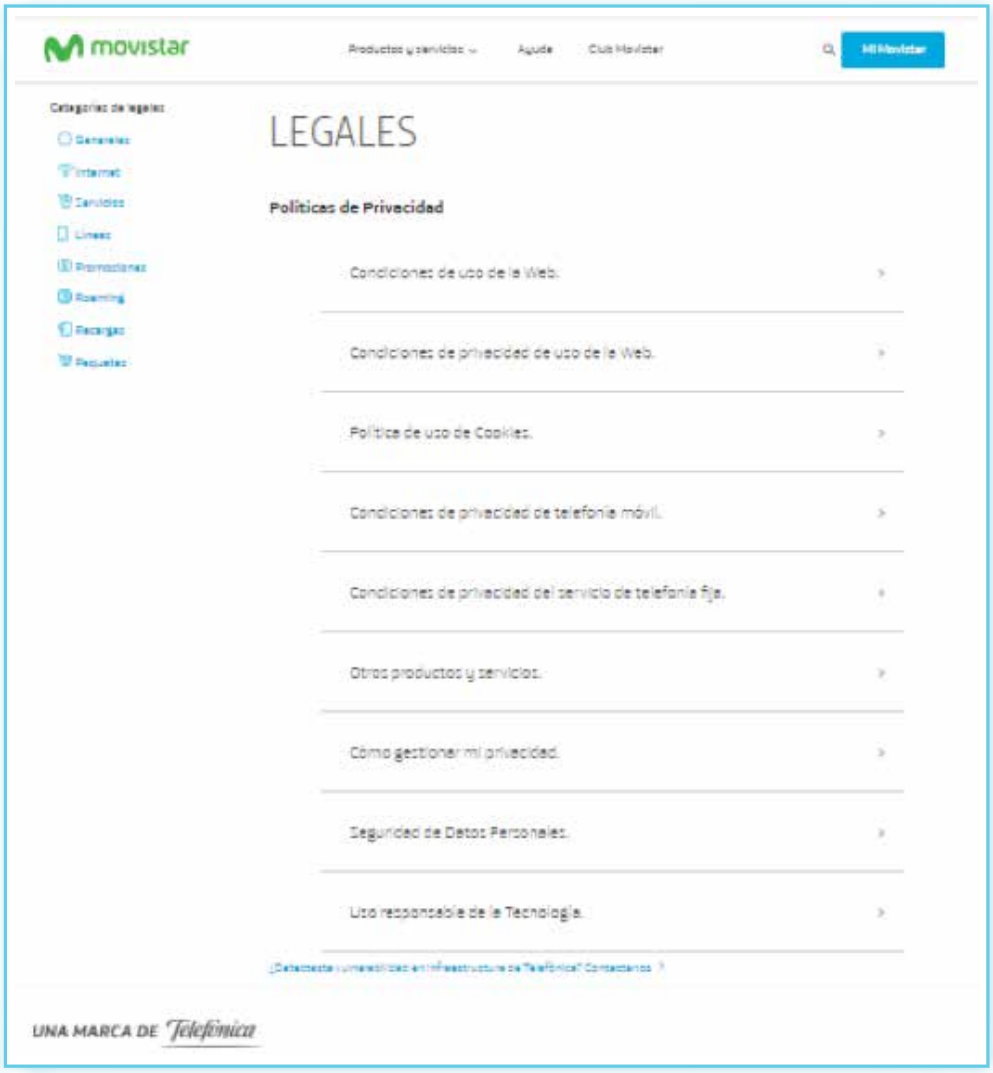
El 12 mayo de 2017 se produjo un ciberataque "ransomware" internacional que afectó a más de 150 países e innumerables empresas y organismos públicos. En el caso de Telefónica, esto no afectó ni comprometió en modo alguno la red de telecomunicaciones, los servicios asociados o los datos personales de nuestros clientes.Sin embargo, durante las primeras horas, nuestros sistemas internos de sensores bot detectaron que algunos PC ubicados en ciertos lugares de trabajo en España estaban potencialmente en riesgo de ser contaminadas por dicho "ransomware" y por esta razón, Telefónica implementó inmediatamente la detección y protocolos de respuesta para este tipo de incidente de seguridad. Estos protocolos funcionaron robusta y continuamente desde el comienzo del ataque y durante sus momentos más críticos. Nuestros valores guiaron todas y cada una de las decisiones tomadas desde el principio, conscientes de lo que somos, junto con nuestro compromiso inquebrantable con el servicio al cliente y nuestra obligación social ineludible de responsabilidad cívica. Por esta razón, fuimos los primeros en dar la alarma y colaboramos con agencias gubernamentales y organismos públicos.

Transparencia

Conscientes de la importancia de merecer la plena confianza de nuestros clientes y/o usuarios durante el 2017 trabajamos para mejorar el Centro de Privacidad Global e implementar Centros de Privacidad locales en las webs comerciales de los países donde operamos.

Con el objetivo de que nuestros usuarios puedan encontrar información local sobre privacidad, seguridad y uso responsable de la Tecnología de forma fácil y comprensible, implementamos en Telefónica en la Argentina nuestro centro de privacidad local, donde además de nuestras condiciones de privacidad tanto del negocio móvil como fijo, se encuentra nuestra Política Global de Seguridad, un canal para contactarse en caso de detectar alguna vulnerabilidad o amenaza que pudiera afectar a la infraestructura tecnológica de Telefónica y cómo gestionar la privacidad.

Además, publicamos nuestro segundo Informe de Transparencia de las Telecomunicaciones como ejercicio de transparencia imprescindible en un mundo en el que se comparten espacios de responsabilidad a la hora de preservar y garantizar los derechos de las personas, de una parte por las empresas y de otra por los Estados.



Control interno

Para atender las disposiciones legales de cada país, relacionadas con la Política de Privacidad de Datos, en el Plan Anual de Auditoría de 2017, se realizan proyectos específicos, para verificar su cumplimiento, así como, la identificación de las mejores prácticas en temas de protección de datos.

Dentro de nuestro Plan Anual de Auditoría Interna se pone foco en temas relacionados con la Ciberseguridad y Seguridad en Redes y Sistemas de Tecnología de la Información, como base fundamental para proteger el acceso y la integridad de dichos elementos, verificando que la seguridad de acceso lógico a estos elementos es la adecuada. Estas auditorías se basan en la realización de trabajos técnicos que abarcan, entre otros aspectos, la seguridad lógica de redes y sistemas de tecnología de la información, ciberseguridad, gestión de incidentes, así como la revisión de controles de seguridad perimetral. A dicho respecto, durante el año 2017 se han llevado a cabo un total de 51 auditorías a nivel global.

Durante 2017, continuamos con el plan de formación en materia de protección de datos.

Formación y Sensibilización

Durante 2017, continuamos con el plan de formación en materia de protección de datos, para fines de 2018 todos los empleados de Telefónica en la Argentina tienen como requisito en su plan de capacitación realizar el curso correspondiente a esta materia.

Se realizaron durante el año diferentes iniciativas locales de concienciación entre las que cabe destacar publicaciones en nuestro canal de comunicación+Cerca y consejos de seguridad a través de Yammer, reforzando las iniciativas globales para todos los empleados del Grupo.

Uso responsable de la tecnología

Con el objetivo de fomentar un entorno seguro en Internet y concienciar a la sociedad sobre la importancia de aprender a sacar el máximo provecho de las herramientas digitales en nuestro día a día, definimos una estrategia global basada en la promoción del uso responsable e inteligente de la tecnología en todos los ámbitos de nuestra vida, pero haciendo especial hincapié en la protección de un colectivo más vulnerable como lo son los niños y jóvenes.

En Movistar Argentina lanzamos durante 2017 el programa de Uso Seguro y Responsable de la Tecnología #Elegí Cuidarte que incluyó distintas iniciativas:

Portal local Dialogando

El portal Dialogando ofrece contenidos y la posibilidad de suscripción al envío de novedades para concientizar, informar y debatir sobre lo que ocurre alrededor de la Red, los dispositivos conectados y las experiencias generadas en el contexto digital.

Se trata de un portal con opiniones, argumentos y consejos acerca de asuntos relacionados con Sostenibilidad, Innovación, Entretenimiento, Identidad Digital; Comportamiento y Seguridad. En ese sentido, un comité de expertos discutirá y analizará mediante artículos de opinión, reflexiones, resultados de informes y otros textos y contenidos audiovisuales, las cuestiones que más preocupan a la sociedad.

La inauguración de este espacio de información y reflexión sobre el uso de las TIC, apoyó el lanzamiento de la campaña de Seguridad vial "Elegí Cuidarte a vos, como cuidas tu celular" que buscó concientizar sobre los riesgos de hablar, mensajear o chatear mientras se conduce. La campaña recibió una distinción de la organización Luchemos por la vida e incluyó una charla abierta para público general de la organización Creando Conciencia en la Fundación Telefónica.

Con esta propuesta, Movistar y Creando Conciencia buscan concientizar y fortalecer sobre las buenas costumbres al volante, colaborando en la formación de la sociedad para la toma de buenas decisiones a la hora de manejar un vehículo.

En línea con la campaña y a través de nuestro canal de comunicación local el área de Seguridad y Salud Ocupacional, compartió algunos datos y recomendaciones para fomentar una cultura preventiva en el uso responsable de la tecnología en la vía pública.

Campaña *Love Story*

Durante el segundo semestre de 2017 sumamos la iniciativa sobre prevención del Grooming o acoso sexual a menores a través de Internet Love Story, que incluyó piezas en redes sociales, radio y vía pública con información y consejos para entender y prevenir esta problemática.

Impulsada junto con la Asociación Civil Faro Digital, registró más de 5 millones de views en su spot central y recibió un premio otorgado por Argentina CiberSegura.

Este spot principal y el resto de las piezas fueron presentados en Fundación Telefónica junto con una charla exclusiva sobre este flagelo social.

Esta iniciativa se complementó con charlas presenciales para empleados de la compañía y a través de la Fundación Telefónica para público general y escuelas.

Charlas Fundación Telefónica

Sumamos a la campaña "Love Story", charlas en Fundación Telefónica, donde propusimos un espacio de debate abierto con los chicos y chicas acerca del uso responsable Internet y redes sociales; y una jornada especial #ElegíCuidarlos del grooming, con el objetivo general que los adultos, en sus diferentes roles (docentes, padres, mediadores, etc.) incorporen estrategias concretas sobre uno de los principales desafíos y riesgos que pueden surgir a la hora de utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). El grooming, o acoso sexual en Internet, es un problema latente y para prevenirlo, abordarlo y gestionarlo, se requieren de herramientas y consejos específicos.

Asimismo, en el marco del evento #ConectadoSalta sobre ciudadanía digital, derechos y cibercriminalidad participamos en una charla de concientización destinada a alumnos de escuela primarias y secundarias: Desafío #ElegíCuidarte: Internet y redes sociales

#Elegí Cuidarte B2B
Telefonica Business Solutions y Movistar Negocios Argentina en conjunto con Argentina Cibersegura, lanzó en 2017 una campaña con tips y herramientas útiles de seguridad, dirigida principalmente a empresas, negocios y emprendedores.

La misma se desarrolló en el marco de nuestro programa local "Elegí Cuidarte" y puso su foco en conceptos como ransomware, control parental, delito informático, phishing, ciberbuliying, gusanos informáticos, troyanos, clave segura y protección de dispositivos móviles.

La acción fue difundida a través de redes sociales e incluyó infografías explicativas de cada temática. Con esta iniciativa, abordamos diferentes temáticas que concienticen sobre el uso responsable de la tecnología, como seguridad vial y grooming, entre otros; para prevenir y promover el cambio de conductas negativas en la sociedad.

Telefónica participa en las siguientes alianzas con el objetivo de promover a nivel global el intercambio de buenas prácticas y el impulso de acciones concretas alrededor del buen uso de Internet:

- Alianza con la GSMA para la lucha contra los contenidos de abusos sexuales a menores.
- ICT Coalition.
- Alianza para proteger mejor a los menores online.

Compromiso con nuestro equipo

7

Carta del presidente
Perfil de la compañía
Propósito y Valores
1. Principales magnitudes 2017
2. Contribución al progreso e impacto en las Comunidades
3. Gobierno coorporativo
4. Negocio responsable
5. Modelo y desarrollo de negocio
6. Compromiso con el cliente
7. Compromiso con nuestro equipo
8. Compromiso con la sociedad
9. Compromiso con el medio ambiente
10. Anexos

Evolución de la plantilla

A diciembre de 2017 contábamos en Telefónica en la Argentina con un equipo de 14.759 empleados (15.303 en 2016), de los que menos del 1% eran directivos.

La diversidad es un aspecto muy relevante para nosotros, ya que enriquece la cultura de la Compañía y nos acerca más a nuestros clientes y la sociedad en general. En lo referente a diversidad de género, en Telefónica en la Argentina un 32,1% (mismo % año anterior) de nuestros colaboradores en 2017 eran mujeres.

Respecto a la estabilidad laboral es importante destacar que el 100% de nuestro personal tenía a fin de ese año, contratos laborales indefinidos, lo que demuestra una apuesta por las políticas de trabajo sostenibles.

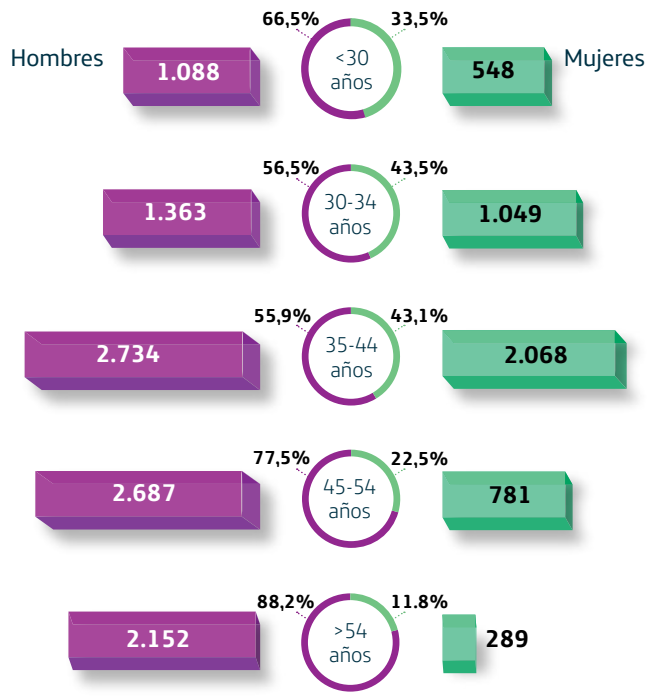
Asimismo, teníamos 10.075 empleados con convenio negociado (68,3% del total), con una disminución con respecto al año anterior (75,3%).

14.759
Plantilla total física

32,1%
porcentaje
de mujeres

78%
Índice de
Clima y Compromiso

Pirámide de edad de los empleados



Atracción y desarrollo del talento

Gestión del Talento

En un entorno cambiante, marcado por el dinamismo y la trasformación digital, la atracción y retención del talento es uno de los asuntos claves para la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

En Telefónica, creemos firmemente que los empleados son nuestro activo más importante y, por ello, trabajamos día a día para fomentar el desarrollo de sus capacidades, ya que entendemos que solo obteniendo el máximo potencial de nuestros trabajadores podemos cumplir los compromisos con nuestros clientes. Disponemos actualmente de un modelo de talento, que acompaña al empleado en el desarrollo de su carrera, identificando las habilidades y capacidades clave que le ayudarán a afrontar nuestro proceso de transformación, alineado con la estrategia y con el programa de Compañía "Elegimos Todo_".

Programas de desarrollo

En 2017 continuamos impulsando programas globales y locales de desarrollo del talento que contribuyeron al progreso profesional de nuestros equipos. De este modo conseguimos mejorar la implementación de la estrategia en sus distintos niveles y segmentos, desde los jóvenes a los directivos, y fomentamos la diversidad de la plantilla:

- **Global Young Leaders Programme:** Programa de desarrollo, con una duración de 2 años, que tiene como objetivos desarrollar capacidades digitales, transformacionales y de liderazgo entre los profesionales jóvenes de la Compañía.

  En 2017, un grupo de 86 jóvenes pertenecientes a 11 países, de los cuales 8 pertenecían a Telefónica en la Argentina, formaron parte de la segunda edición. Cabe destacar que, del total de participantes, un 57% son mujeres. A través de esta iniciativa retenemos y potenciamos el talento joven, y aseguramos contar con líderes y colaboradores que cumplan con las características de un entorno en constante movimiento.

- **Talentum:** a fin de 2017 culminó con éxito la graduación de la 5° generación del Programa Talentum local, mediante el cual incorporamos a 35 jóvenes profesionales que se diferencian por su espíritu emprendedor, competencias digitales, potencial de aprendizaje y liderazgo.

  Por tercer año consecutivo, la iniciativa finalizó con el curso LEAD del IAE Business School, que hace foco en la toma de decisiones. Durante el año se realizaron distintas actividades que apuntaron al conocimiento del negocio y la empresa, la generación de redes y networking y el aprendizaje. Para ello, las capacitaciones incluyeron dinámicas en Fundación Telefónica, workshops de creatividad e innovación y talleres de presentaciones e intraemprendedorismo, además de acciones de voluntariado. Como novedad, esta fue la primera vez que asignamos tutores a cada uno de los participantes, con el objetivo de generar un acompañamiento más cercano.

- **Women in Leadership:** Programa de desarrollo que tiene como objetivo potenciar el liderazgo de las mujeres dentro de la Compañía.

- **Mujeres que Lideran:** En 2017, por primera vez, se celebró Telefónica en la Argentina la jornada Mujeres que Lideran. Con una duración de un día, la jornada se centra en estudiar las barreras de tipo social, cultural y personal que afrontan las mujeres, y en cómo superarlas para fomentar el liderazgo femenino.

- **Rotaciones Internacionales:** Gracias a este programa global nuestros empleados pueden tener una experiencia internacional y multifuncional en cualquiera de las empresas del grupo. Durante 2017 recibimos en nuestra operadora a 3 rotantes internacionales provenientes de Perú, España y Venezuela, para trabajar en proyectos de las áreas de Transformación digital, tecnología y Big data, respectivamente.

Formación

Un aspecto fundamental para una buena gestión del talento en una empresa como Telefónica es la formación continua de los empleados, ofreciendo programas de gestión de habilidades y de formación continua, que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyan en la gestión de sus carreras profesionales. Articulamos nuestros programas de formación a través de:

- **Formación presencial:** En 2017, Universitas Telefónica, nuestra universidad corporativa, capacitó en su campus de Barcelona a 57 ejecutivos de Telefónica en la Argentina en programas presenciales de liderazgo y estrategia de negocio. Por otro lado, 292 colaboradores fueron capacitados en programas On the Road, programas a demanda, entre los que se encuentran "Mujeres que lideran" con 44 participantes locales.

- **Formación online:** El proceso de formación está integrado en un modelo global soportado por una única plataforma: SuccessFactors. El alumno puede formarse desde cualquier dispositivo y desde cualquier lugar.

Desarrollo

Contamos con una oferta global de cursos, todos ellos transversales para todos los empleados de nuestra Compañía, se trata de una única herramienta común y global. Cabe destacar el lanzamiento de algunos cursos en 2017 tales como Bienvenida a Telefónica, Design Thinking, Privacidad y Seguridad, Certificado FCPA, Certificado Anticorrupción, y nuestro plan de formación de idiomas en el que los empleados de la Compañía pueden formarse en inglés, alemán, portugués y español.

Por otro lado se han reconocido en SuccessFactors cursos realizados por alumnos en plataformas externas como Learn4Sales, DatAcademy, Miriadax y Branding School, de tal forma que su realización forma parte de nuestra herramienta corporativa.

En tanto, la oferta local involucra cursos y recursos destinados a mejorar la competitividad de nuestra empresa allí donde opera, garantizando el conocimiento actualizado de todos nuestros colaboradores.

En 2017 se han publicado más de 1.000 contenidos en diferentes formatos a través de las diferentes comunidades de la herramienta SAP Jam: "tecnología", "sapiens", "líder digital", "business world", "cliente" y "marco regulatorio".

Destacamos la creación del grupo en SAP Jam de HR Academy, donde se produce el encuentro de todos los responsables de recursos humanos para tratar temas importantes y relevantes de la compañía. Por otro lado, en materia de aprendizaje local, se han registrado cerca de 400.000 horas de formación, con una media de casi 27 horas de formación por empleado.

Durante el 2017 continuamos trabajando con Programa de Entrenamiento Comercial - PEC. En este tercer año continuamos realizando en el coaching con los jefes y gerentes y seguimiento en el manejo de cuentas, creación y gestión de oportunidades.

El programa Learn4Sales (certificación para el segmento B2B Bussiness to Bussiness) cumplió 2 años. Durante 2017 se realizaron 3 nuevas ediciones, sumando un total de 8 ediciones completas con certificaciones en las diferentes competencias (Cloud, IoE, Security, Business Model, Financia Service, AAPP). En 2018 comienza la 9na edición.

Se continuó con el programa de capacitación en fibra óptica para quienes realizan tareas de instalación. El programa contempla una etapa de nivelación de conocimientos para identificar el tipo de capacitación a brindar (inicial o especialización). La metodología comprende módulos de aprendizaje virtual y presencial en aula (teórico-práctico).

Promovimos la utilización de la plataforma de aprendizaje de DatAcademy que consiste en un programa de formación (presencial y online) para transformar las capacidades analíticas, promover la aplicación de Big Data y la cultura data-driven en Telefónica.

Durante el año, capacitamos a los empleados de Telefónica en la Argentina en metodologías de calidad y proyectos, haciendo foco en Lean Six Sigma, Técnica de Resolución de Problemas y Project Management. Implementamos la metodología de mesas ágiles, sumando una nueva metodología.

En 2017 revalidamos los conocimientos de seguridad e higiene de nuestros colaboradores, generando hábitos y métodos de trabajo seguros.

Por segundo año consecutivo, se continuó con el plan de desarrollo de habilidades blandas para mandos medios (expertos, supervisores, líderes y jefes de toda la Compañía): #XtremeLearning, con el objetivo de acompañar el desarrollo del liderazgo en el proceso de Transformación Digital. También para la comunidad de analistas bajo el nombre de: #ElegíDesarrollarte. Ambos programas cuentan con una metodología que se caracteriza por abordar el contenido de modo ágil, efectivo y alcanzando resultados en el corto plazo. Se acompañó esta capacitación presencial con actividades post-work que son virtuales para continuar con el desarrollo de la habilidad.

Continuamos trabajando sobre el eje de foco cliente de nuestro plan estratégico a través de los talleres #modocliente, que buscan que quienes no tienen contacto directo con los clientes, puedan experimentar cómo cada una de sus interacciones impactan en la confianza y en la credibilidad que ellos tienen en nosotros.

Los talleres tienen 6 módulos y se dictaron una vez por semana durante 4 horas. Este año se impartieron 36 talleres y continuarán durante el 2018.

Gestión de la diversidad

Entendemos la diversidad como una lente a través de la que mirar para identificar, desarrollar y promover el talento.
La diversidad en la Compañía es , por tanto, una fuente de talento. Por ello, la incorporamos como un elemento clave y transversal de nuestra estrategia global y nuestro Plan de Negocio Responsable.

En Telefónica creemos que una compañía diversa se construye a partir del mapa mental de cada persona. Esta visión abarca, en primer lugar, la "diversidad de origen", que implica las características con las que se nace: sexo u origen étnico, por ejemplo. Más allá de esta diversidad "heredada" existe una "diversidad adquirida", que implica aquellos rasgos de personalidad que las personas incorporan a lo largo de su vida: formación académica, experiencias de trabajo en el extranjero, habilidades aprendidas o la propia personalidad y temperamento ante la vida.

Finalmente, la suma de los dos niveles previos nos lleva a lo que podríamos llamar "diversidad de pensamiento", que se refiere a lo que una persona, como ser humano único e irrepetible, puede ofrecer en cada uno de sus equipos. Incorporar la diversidad de origen en la organización responde a principios de justicia social. Sin embargo, más allá de esta necesidad, es la diversidad de pensamiento la que puede

Enfoque corporativo de la diversidad en Telefónica

Diversidad de origen

Dimensiones prioritarias:
- Género
- Generacional
- Discapacidad
- LGTBI

Líneas de actuación:
- Diseño de políticas y procedimientos internos
- Políticas de atracción, contratación, remuneración y retención de talento
- Asegurar un entorno laboral respetuoso e inclusivo
- Foco específico en ámbito directivo/género
- Formación en competencias especificas
- Búsqueda de alianzas externas

Diversidad adquirida

Dimensiones prioritarias:
- Formación universitaria
- Experiencia internacional
- Competencias de liderazgo

Líneas de actuación:
- Potenciar carreras STEM (en jóvenes)
- Programas de rotación interna – competencias cruzadas
- Programas internos de promoción de talento interno en área de innovación
- Formación en competencias específicas y visión externa

Diversidad de "pensamiento":

Para nosotros ser diversos significa aprovechar el talento que ofrecen todos y cada uno de sus empleados, por su manera única e irrepetible de pensar.

Programas de sensibilización y formación en sesgo inconsciente y liderazgo inclusivo

En el máximo órgano ejecutivo de la Compañía hay un *17,6% de mujeres*, están representadas *6 nacionalidades* distintas y el *75%* de los presidentes y CEOs de los países son locales

ofrecer mayores beneficios para la empresa, impulsando su capacidad para innovar a través de la suma de las capacidades y habilidades diferentes de nuestros empleados.
Este tipo de diversidad y realizar una buena gestión de la misma es, por tanto, la clave. Sin embargo, no podemos asegurarla si no eliminamos obstáculos y trabajamos bien, en primer lugar, la de origen.

Asimismo, para asegurar la coherencia interna y evitar una gestión de la diversidad basada en iniciativas desintegradas, es necesario definir qué variables son relevantes para nuestro negocio. Algunas de ellas pueden ser comunes, como es el caso de género y edad, pero otras forzosamente tendrán un componente local, en función de la realidad de cada país o comunidad.

Políticas y programas específicos de apoyo

Nuestra apuesta por la diversidad como elemento estratégico se materializa a través de diferentes políticas y herramientas:

Complementando el detalle de este gráfico, destacamos como iniciativa local, nuestra Mesa de Impulso a la diversidad, un equipo de trabajo integrado por distintas áreas de la compañía, donde trabajamos en los pilares sobre los cuales queremos seguir garantizando la igualdad de oportunidades y la eliminación de cualquier tipo de trata discriminatorio: Selección, Talento y desarrollo, Comunicación y posicionamiento, Benchmarking, Bienestar y cultura, Contenidos digitales y servicios inclusivos.

La Mesa de impulso a la diversidad se reúne por lo menos cada dos meses y está integrada por las áreas de Auditoría Interna, Legales, Capital Humano y Negocio Responsable.

Todos estos planes y medidas alinean a nuestra Compañía para avanzar hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por Naciones Unidas, en particular para alcanzar la igualdad de género y reducir las desigualdades (ODS 5).

Aliados

La colaboración con organizaciones comprometidas y especializadas en la diversidad, desde diferentes ópticas, nos ayuda a desarrollar nuestras acciones de forma más efectiva y lograr un mayor alcance.
Estas organizaciones son clave, además, en la transmisión interna de los principios de igualdad para que todas las áreas de nuestra Compañía trabajen en la misma dirección.

Colaboramos a nivel global con organizaciones como las Naciones Unidas, la organización internacional para el empoderamiento de las jóvenes interesadas en carreras tecnológicas Girls in Tech y Rails Girls, entre otras; sumado a las organizaciones locales con las que trabajamos como Media Chicas.

14.759 empleados

4.735
32,08%
del total

10.024
67,92%
del total

Principales indicadores

	2016	2017
Número de Mujeres en plantilla	4.913	4.735
% mujeres directivas	2,5%	8,1%
% empleados < 30*	13%	11%
mujeres < 30	635	548

* sobre el total de empleados

Empleados

- **Gestionamos los procesos de selección:** Implementamos políticas y prácticas de selección, contratación, remuneración, promoción, formación, clasificación profesional, retribución y otras condiciones laborales, que atienden únicamente a criterios de mérito y capacidad en relación con los requisitos del puesto de trabajo.

  En 2017, el total de mujeres en Telefónica en la Argentina ascendía a 4.735, un 32,08% del total, y el de hombres a 10.024, lo que supone el 67,92% restante. El porcentaje de mujeres se sitúa en el 14,58% en la capa directiva.

- Disponemos de canales de comunicación y denuncia interna para erradicar la discriminación en la organización en casos de incumplimiento de las citadas políticas y prácticas.

- **Criterios y sistemas de remuneración:** Garantizamos un sistema de medición de rendimiento objetivo para todos los empleados del grupo, con el fin de evaluar sus capacidades.

Fijamos el objetivo corporativo de tener un mínimo de *30% de mujeres directivas en 2020*

- Este mecanismo de evaluación del talento trata de potenciar la carrera profesional de todos los profesionales de la empresa. Asimismo hay un Comité de Talento, que analiza el resultado de estas evaluaciones y desarrolla planes específicos de promoción y potencial.
  Para evitar la desviación salarial entre los diferentes grupos que componen nuestra plantilla desarrollamos una Política de Remuneración Global que alinea las prácticas remunerativas en todo el Grupo, así como una Comisión de Nombramientos y Retribuciones en el Consejo de Administración para garantizar el cumplimiento de los principios de igualdad salarial entre el colectivo de directivos.

- **Impulsamos el talento femenino:** En materia contamos con el programa de aceleración de carrera profesional e incremento de visibilidad para empleadas "Women in Leadership". La iniciativa tiene el objetivo de formar en liderazgo, proveyendo a las participantes de competencias digitales y enriqueciendo su red de contactos y fue una de las acciones que se llevaron a cabo en Telefónica en la Argentina con la participación de cerca de 50 mujeres.

- Siguiendo la línea global, localmente fomentamos la promoción del talento femenino en mandos intermedios y directivos, asegurando la presencia de ambos géneros en la terna de candidaturas finalista para procesos de selección interna.

Telefónica es una de las 5 Telcos a nivel mundial incluidas en el **Indice Bloomberg** de Igualdad de Género

- **Impulsamos el Talento Joven:** En lo relativo a las nuevas incorporaciones, fomentamos la selección del talento femenino a través de nuestras becas "Talentum" y promovemos la incorporación de talento joven a la Compañía.

- Además contamos con programas como el Global Young Leaders Programme, para desarrollar capacidades digitales, transformacionales y de liderazgo entre los empleados jóvenes de la Compañía.

Creemos que la formación y la sensibilización son necesarias para avanzar y ser cada día una Compañía más diversa e inclusiva. El valor de la diferencia, los prejuicios y sesgos inconscientes, así como la importancia del liderazgo inclusivo son algunos de los temas que abordamos en nuestros talleres, MOOC y cursos online.

Contamos a nivel global con el curso online "Gestión de la diversidad" disponible para todos nuestros empleados. Además, en nuestra web diseñamos un espacio para que los empleados tengan un punto de referencia y encuentro en todos los temas relativos a diversidad, llamado "Elegimos Diversidad". Este sitio permite dar acceso a nuestro Plan de Impulso a la Diversidad, así como a todas las acciones e información adicional relacionadas con diversidad.

"Principios para el Empoderamiento de las Mujeres"

- En Telefónica nos sumamos en 2017 a los "Principios para el Empoderamiento de las Mujeres" elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Global de Naciones Unidas, y ratificamos, a través de la firma de Federico Rava, presidente de la compañía, el compromiso de promover de forma responsable la igualdad de género en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad, como parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El objetivo de la iniciativa es ayudar a las empresas a la hora de examinar las políticas y prácticas que aplica para favorecer la igualdad de género.

Clientes

Somos conscientes de que solo con una fuerza de trabajo diversa podemos empatizar con nuestros clientes, comprender sus necesidades específicas e innovar para satisfacerlas, generando así una conexión emocional con ellos. A través de la diversidad podemos afianzar con éxito nuestra digitalización centrada en los clientes y en las personas en general.

Creemos que a través de esta concepción podemos, además de identificar, desarrollar y promover el talento, facilitar la comprensión mutua entre la empresa y todos los grupos de interés con los que estamos relacionados. La diversidad es, por tanto, una herramienta para generar relaciones comerciales más estables y de mayor valor.

Proveedores

Los Principios de Negocio Responsable, que incorporan la diversidad como un elemento transversal a nuestra estrategia, también se dirigen a todos nuestros proveedores y socios comerciales, quienes deben adoptarlos en su totalidad o bien desarrollar unos principios propios similares, con el objetivo de que se cumplan en toda nuestra cadena de valor. Para conseguirlo, colaboramos con ellos en iniciativas como talleres y evaluaciones de su cumplimiento a través de una supervisión y/o verificación independiente. Además, nuestros proveedores han de trasladar en todo momento la obligación de este cumplimiento a sus subcontratistas.

Excluimos automáticamente de nuestra lista de proveedores a aquellas empresas con prácticas ilegales o inmorales de discriminación, que atenten contra los principios de igualdad, siguiendo la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro. Dicha política establece, además, la obligación del proveedor de no discriminar en la contratación, formación y promoción por motivo de color, identidad de género, embarazo, situación familiar, origen, religión, edad, discapacidad, sexo, estado civil, orientación sexual, afiliación sindical o política.

Sociedad

Creemos en el potencial de la tecnología para conseguir un mundo más igualitario, diverso e inclusivo y somos conscientes del potencial que tenemos como proveedor de telecomunicaciones para lograrlo. Con este fin, en 2017, uno de los ejes temáticos de la Iniciativa de Inversión Sostenible a nivel global fue la diversidad. Esta convocatoria busca invertir en ideas innovadoras propuestas por los equipos de los países en los que operamos, para potenciar la generación de productos y servicios, proyectos de transformación interna o acciones comerciales que tengan un impacto social positivo.

Por otro lado, llevamos a cabo en Telefónica en la Argentina, siguiendo la línea a nivel global, diferentes acciones para mejorar la inserción de las jóvenes en carreras de tipo STEM:

- Mujeres4tech - Impulsamos la participación femenina en el mundo digital
  Junto a Media Chicas organizamos en 2017 dos ediciones de Mujeres4tech, una en la Provincia de Córdoba y otra en Buenos Aires - Fundación Telefónica, con entrada libre y gratuita. En estos encuentros, mujeres relacionadas a la innovación, el emprendimiento y la comunicación digital compartieron sus proyectos y sus historias de vida, y dieron a conocer experiencias para promover la inclusión femenina en el mundo digital. Seguiremos con estos encuentros durante 2018.

- Rails Girls Buenos Aires
  Invitamos a un grupo de mujeres a un taller gratuito sobre diseño, prototipado y programación en el Espacio Wayra, donde guiadas por un grupo de mentores, aprendieron cómo funciona y cómo se crea una aplicación web, combatiendo distintos estereotipos como el que dice que "programar es demasiado difícil".
  Rails Girls es una comunidad global fundada en Finlandia, que busca brindar herramientas para que las mujeres puedan desarrollar sus ideas en el mundo de la tecnología e internet. Para ello, organiza eventos en distintas ciudades, con el objetivo de inspirar y entusiasmar la participación femenina en el ámbito digital.
  Esta fue la cuarta edición en el país de Rails Girls, y contó con el apoyo de Wayra Argentina, nuestra aceleradora de empresas de tecnología y Women's Age, la iniciativa de Telefónica Open Future para la mujer emprendedora.

Como empresa que ofrece servicios de telecomunicaciones tenemos la oportunidad de colaborar activamente con la erradicación de la violencia de género. Por ello, aseguramos la gratuidad y anonimidad en la factura de las llamadas que se realicen desde cualquier línea a los servicios telefónicos de atención a mujeres víctimas de violencia de género, como con el número 144 local, servicio telefónico del Ministerio de Desarrollo Social de Argentina destinado a brindar información, orientación, asesoramiento y contención para las mujeres en situación de violencia. Más allá de esto, trabajamos con nuestros proveedores de terminales móviles para asegurar que las llamadas son totalmente anónimas, al no quedar registradas en el propio terminal móvil.

En línea con la gestión realizada desde la Mesa de Impulso de Diversidad de Telefónica en la Argentina y en colaboración con ELA, organización experta en la investigación sobre género en Latinoamérica, se desarrollaron acciones de concienciación y sensibilización en violencia hacia las mujeres. Como punto de partida se realizó una capacitación destinada a unas 50 personas de la organización que colaboran con empleados, con el objetivo de generar herramientas internas para luchar contra esta problemática. Además, se desarrolló un microsite interno para dar asistencia y respuesta a las colaboradoras que pudieran sufrir violencia de género que estará activo a partir de 2018.

Durante el año 2018, firmaremos un Acuerdo con el Instituto Nacional de las Mujeres (INAM) para, en línea con nuestra Política de Diversidad e Inclusión, garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso, la promoción de la conciliación entre la vida personal y laboral, la erradicación del lenguaje sexista y de cualquier forma de discriminación y/o violencia.

Hitos 2017

- Acciones de sensibilización y concientización sobre el tema diversidad.
- Instalación Mesa local de Impulso a la diversidad.
- Taller de sesgos para la población de liderazgo.
- Ternas finalistas con cupo femenino, contando actualmente con un proceso de nombramientos (a nivel directivos) que persigue reforzar transparencia, meritocracia y diversidad.
- Taller "Humanamente Digitales" dictado en primera instancia para la población Talentum haciendo foco en la Diversidad en su concepto amplio.

Objetivos 2018

- Acciones sobre Violencia de Género y Diversidad Sexual para Líderes.
- Lanzamiento del site interno contra la violencia de género interno.
- Talleres de protocolo sobre violencia de género.
- Talleres de sesgos.

Libertad de asociación, diálogo social y retribución justa

En virtud del acuerdo alcanzado con Unión Network International (UNI) estamos comprometidos con las normas fundamentales de la OIT sobre el trabajo, refiriéndonos, principalmente a la libertad de sindicación y el derecho a la negociación colectiva en todos los países y jurídicas en los que operamos.

Este acuerdo, renovado a finales de 2014, sigue vigente y tiene en cuenta la evolución en materia de responsabilidad empresarial, según lo establecido en los Principios Rectores para Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, que aclaran que las empresas deben respetarlos en todas sus operaciones.

En este marco, la dirección de Recursos Humanos del Grupo mantuvo un encuentro anual con la UNI en enero de 2017 en Buenos Aires.

Mantener una posición neutral respecto a la actividad sindical es fundamental para asegurar un ambiente libre y abierto que permita el ejercicio de los derechos de asociación.

Si los trabajadores desean sindicalizarse, desde Telefónica reconoceremos a los sindicatos que cumplan las condiciones para organizarse de acuerdo al Convenio OIT 87, y siempre respetando la legislación local. Asimismo, garantizamos que los representantes de los trabajadores reciban un trato justo, libre de discriminación y que contarán, a su vez, con todas las facilidades para poder desempeñar sus funciones de representación.

Retribución Justa

Dentro de nuestros Principios de Negocio Responsable recogemos el compromiso que tenemos con los empleados, garantizando una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrollamos nuestras operaciones. Aseguramos que nuestras políticas y prácticas de compensación garantizan la igualdad salarial y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Nuestra política de retribuciones tiene como objetivo atraer, retener y motivar a los colaboradores para que, entre todos, podamos afrontar los retos de la transformación del sector que está teniendo lugar. Estas retribuciones se realizan en forma de compensaciones (salario base, remuneración variable en función de objetivos, incentivos de ventas y beneficios a largo plazo, programas de acciones) y por medio de beneficios concretos (vacaciones, seguros de vida y salud, ...), además de otras formas de compensación, como el desarrollo y las oportunidades de carrera.

Tenemos una Política de Remuneración Global cuyo objetivo es conseguir la homogeneidad y alineamiento en las prácticas remunerativas en todo el Grupo. A su vez, los equipos de remuneración a nivel local, se aseguran el alineamiento con las prácticas habituales de cada zona de actividad. Todos nuestros sistemas incluyen, al menos, un objetivo de Negocio Responsable para los empleados: la satisfacción del cliente.

En Telefónica la fijación de los paquetes retributivos del Colectivo de Directivos se hace en función de los siguientes principios:
1. Comparando posición por posición con el mercado, utilizando como proveedor externo a Willis Towers Watson.
2. Realizando análisis anuales de equidad interna, asegurando un modelo de gobierno sólido.
3. Basando nuestras políticas de revisión salarial en el principio de performance.
4. Retribuyendo a nuestros Directivos por el valor que aportan al negocio, sus experiencias, sus habilidades especiales, conocimientos y años de experiencia, entre otros.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Consejo de Administración vela por que la determinación de los paquetes retributivos se haga siguiendo los principios anteriores.

Salario mínimo de Telefónica local respecto al salario mínimo del país

Argentina	1,52

Desviación salarial media entre hombres y mujeres

Argentina	**Comparación entre Hombres y Mujeres %** Salario Base Anual
Gerentes / Managers	96,4%
Mandos Medios	93,8%
Resto de Plantilla	91,6%
	Compensación Efectiva Anual (Base + Bono)
Gerentes / Managers	95,8%
Mandos Medios	93,4%
Resto de Plantilla	88,2%

Nota: Datos referidos a empleados fuera de convenio colectivo.

Compensaciones

El 2017 fue un año marcado por la cantidad de acciones desplegadas en Telefónica en la Argentina en pos de la transformación digital y simplificación de procesos, entre ellos

Se realizó la implementación del Módulo de Compensaciones en Success Factors: Acompañamos al equipo Global para completar el diseño, realizando pruebas y proponiendo mejoras. En octubre corrimos el proceso de incremento salarial utilizando el módulo, convirtiéndonos en la primera operadora en implementarlo, iniciativa por la cual fuimos reconocidos por Catherine Leaver (Global HR Transformation Director).

Simplificación de procesos de promociones del personal dentro de convenio: en pos de alivianar procesos hasta hoy se encontraban muy marcados por diferencias asociadas a cada convenio colectivo, unificamos requisitos para la posterior distribución de los cupos de promociones.

Foco en la calidad de la información de Success Factors: Como venimos avanzando a un buen ritmo en el despliegue de los diferentes módulos de SSFF, en paralelo es fundamental asegurar que la información que reflejan los sistemas sea confiable. Para asegurar esto es que trabajamos en la mejora de los formularios de oportunidades de desarrollo y en la capacitación al equipo de Empleos, permitiendo a través de ambos puntos que la información salarial que se registra en el sistema al inicio de la relación laboral o frente a un cambio de función esté alineada a lo que los esquemas definen.

Migración de tareas operativas a nuestro proveedor de servicios GesNext: En búsqueda de poner foco y profundizar en temas de mayor complejidad y de generación de valor agregado para la compañía, migramos la tarea operativa de la confección de conversiones salariales en el equipo de Nómina de GesNext.

Asimismo, seguimos trabajando en la puesta a disposición de información on line a los line managers: en esa línea comenzamos a trabajar en la confección de un informe anual de Compensaciones en el cual podamos presentar todas las acciones realizadas e información demográfica, con el objetivo de lograr una mayor percepción y valoración de las políticas y procesos de Compensaciones. En lo referente a administración y nómina confidencial:

- **Implementación de Legajo Digital:** una herramienta que más allá de su aporte a la sostenibilidad, genera una reducción en la utilización de 45.000 hojas de papel al año. Cambia la forma de gestionar, haciendo que las interacciones con el empleado sean online y se

reduzca un 70% el tiempo dedicado al tratamiento de estas gestiones. El proceso de digitalización, indexado y archivo de los documentos que componen el legajo se realizan en un solo paso. Ya que el proceso nace digital.

- **Migración a SAP de la nómina confidencial:** Permitiéndonos sumar a los Directores de nuestra organización a todas las herramientas que componen el paraguas de transformación digital (SSFF, Gestión de tiempos, digital folder, recibo y firma digital).

Beneficios

Durante 2017 se relanzó el programa de Beneficios "Para Vos" con los siguientes destacados:

- Segmentamos a nuestros empleados en función de determinadas variables y teniendo en cuenta también sus gustos y preferencias.

- Lanzamos un plan de comunicación para reposicionar nuestros programa a través de la "Familia Fernández" donde cada integrante nos cuenta los beneficios asociados a determinados momentos de la vida.

- Realizamos acciones de Big Data, a través del envío de SMS, ofreciendo más de 200 descuentos en restaurants, cines, teatros, indumentaria y mucho más, en función a la localización habitual de los empleados que poseen líneas corporativas móviles.

- Incorporamos nuevos beneficios para madres y padres.

  Impulsados por nuestro objetivo de fomentar la diversidad e igualdad de género, y teniendo en cuenta los proyectos de ley locales vinculados con la extensión de las licencias por paternidad y maternidad, lanzamos nuevos beneficios:

- **Extensión de la licencia por paternidad** de 2 a 3 semanas,

- **Extensión de la licencia por internación de bebé recién nacido** que gozaban las madres, ahora también para los padres;

- **Extensión de la licencia por maternidad** que ofrece el cuarto mes con goce de sueldo para madres que no opten por la excedencia, con opción a regresar con jornada part time hasta el primer año del bebé;

- **Ayuda económica por paternidad múltiple** que consiste en el pago del concepto de guardería para aquellos padres que tienen 3 o más hijos en forma simultanea hasta el inicio de la primaria.

  Nuestro programa local **Beneficios para Vos!** está conformado por los siguientes ejes:

- **Tiempo para Vos!:** para que nuestros empleados puedan conciliar su vida personal y laboral ofrecemos jornadas flexibles y más días de licencia para momentos especiales de la vida.

- **Para Vos y tu familia:** con importantes obsequios para compartir en familia.

- **Seguridad para Vos!:** porque sabemos lo importante que es para nuestros empleados sentirse acompañados ofrecemos asesoramiento provisional, seguros y medicina prepaga.

- **Descuentos para Vos!:** ofrecemos una amplia gama de descuentos en planes de telefonía fija y móvil, y también importantes descuentos en actividades recreativas

Relaciones Laborales y Gremiales

Los Principales hitos destacados del 2017 de Telefónica en la Argentina para Relaciones Laborales fueron el cierre de paritarias 2017-2018 en un contexto de paz social con una mesa de unidad sindical, se suscribieron acuerdos sindicales considerados relevantes por estar enmarcados dentro de un Plan orientado a la Calidad y uso de nuevas herramientas de gestión digitales; así como la incorporación de nuevos procesos orientados a la multifuncionalidad, al rebalanceo operativo, y a gestionar la demanda. Consolidamos la Agenda Estratégica de Relaciones Laborales con varios acuerdos gremiales.

Por otra parte, se afianzó el Modelo de Relacionamiento gremio/empresa, se profundizó el modelo operativo de Capital Humano junto al HRBP (Human Resources Business Partner) continuando con el cumplimiento de objetivos de agenda, estos son: agenda comercial (reconversión fuerza de venta directa, call centers, back office), acompañamiento en el despliegue de redes de las áreas técnicas en base a las nuevas tecnologías que se instalen en la planta y que requieran una nueva organización del trabajo, agenda de terceros y aliados, revisión de dotaciones fuera de convenio, diseñar y eficientizar procesos y protocolos necesarios para la operación a través de diferentes proyectos; esquema de incentivos, espacio colaborativos, prepagas y obras sociales, movilizaciones y paros, régimen disciplinario y readecuaciones médicas.

Clima, conciliación y compromiso

Un aspecto elemental para la atracción y retención del talento es fomentar un buen entorno de trabajo y una cultura alineada con la estrategia de la Compañía. Asimismo, asociar expectativas y conocer las áreas de mejora son una parte fundamental para mantener a nuestros profesionales motivados y, es esencial, para conseguir un alto compromiso y un excelente servicio para nuestros clientes.

Para lograr todo esto, desarrollamos un constante y continuo diálogo con nuestros empleados, mediante distintos canales y realizamos un estudio anual de clima laboral sobre el que nos marcamos objetivos.

En este análisis, aplicamos criterios cuantitativos y cualitativos, medibles y gestionables para identificar la evolución y los objetivos en las distintas categorías de preparación, motivación y recursos de nuestros colaboradores.

El 82% de los colaboradores de Telefónica de Argentina brindó su opinión sobre diferentes aspectos que nos permitirán seguir mejorando nuestro clima de trabajo.
A nivel país, alcanzamos 78 puntos de Índice de Clima y Compromiso, 1 punto menos que el año pasado.

En el análisis 3 de las preguntas que muestran una mayor puntuación por parte de los trabajadores son:

- En mi equipo, nuestro jefe trata de que mantengamos un buen equilibrio entre vida personal y laboral. (87 puntos)
- Sé lo que se espera de mí en el trabajo. (89 puntos)
- Mi trabajo me da la oportunidad de usar mis conocimientos y habilidades. (83 puntos)

En 2017, Telefónica a nivel local fue galardonados con el top 3 Employee Egagement Award de Korn Ferry. Este galardón se ha desarrollado para reconocer públicamente a las organizaciones que han demostrado grandes niveles de compromiso en la medición de sus estudios de clima.

Nuestro gran objetivo es crear entornos de trabajo diversos y colaborativos, donde los empleados se sientan motivados para poder desarrollar todo su talento.

Conciliación

Impulsamos la búsqueda de nuevas fórmulas de trabajo que permitan a nuestros empleados tener una mejor conciliación entre su vida profesional y personal, con el objetivo flexibilizar los tiempos y facilitar la adopción de nuevas fórmulas.

Además de esto, llevamos a cabo un conjunto de medidas y disposiciones de flexibilización laboral, servicios y beneficios adaptados a sus necesidades.

Reconocimiento "Gente de Valor!"

Se trata de una iniciativa que tiene como objetivo impulsar y mantener una cultura de meritocracia, a través del reconocimiento personal de nuestros líderes con los equipos y entre los propios compañeros de todo el Grupo Telefónica.

En este programa se da una gran visibilidad a aquellas personas que destacan, tanto por su contribución diferencial como por sus comportamientos alineados a nuestros valores. Posee 3 tipos de reconocimiento: el reconocimiento cotidiano, el reconocimiento en equipo y el reconocimiento destacado, elegido en cada reunión de comunicación de las direcciones de comité.

En 2017, se recogieron un total de más de 100 mil reconocimientos a nivel global a través de nuestra plataforma interna de Success Factors.

Además, tuvimos en Telefónica en la Argentina los "reconocidos del año", cada dirección de comité eligió a una persona que se destacó en el año por su trabajo, su actitud, su contribución diferencial al negocio y sus logros, para que sea el reconocido del área y compartieron un encuentro con el comité ejecutivo, y recibieron un regalo. Como el programa es global, entre estas personas el Comité de Dirección definió a dos de ellas para que su nombre figure en un Hall of Fame virtual con los empleados reconocidos de cada país.

Además, estas dos personas participaron del proceso de selección de reconocidos de todas las operadoras en Hispanoamérica, donde se eligió a un representante para participar de un evento de reconocimiento global en Madrid en 2018.

Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Promover la seguridad, la salud y el bienestar laboral de nuestros empleados y en nuestra cadena de suministro está presente dentro de nuestros Principios de Negocio Responsable, como uno de los compromisos críticos. Este proyecto se lleva a cabo mediante la integración de la actividad preventiva en la Compañía y la adopción de cuantas medidas de prevención de riesgos laborales sean necesarias, para que los empleados desarrollen su actividad en lugares de trabajo seguros y saludables.

Sistema de Gestión de Seguridad y salud

En marzo de 2017 Telefónica en la Argentina logró la certificación por parte de AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) del Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 para las actividades del servicio de telefonía fija y móvil dentro de las áreas de influencia de los centros Monte Grande, República y Pergamino, en las siguientes áreas:

- Operaciones de servicios de Telefonía fija
- Operación y Mantenimiento de Redes
- Servicio técnico a clientes
- Comercialización y venta de productos, sistemas y servicios utilizados directa o indirectamente en los servicios de comunicaciones por telefonía fija para clientes.

OHSAS 18.001 es una norma internacional que certifica en Seguridad y Salud en el trabajo, basada en dos pilares principales: mejora continua y cumplimiento de requisitos legales, con la finalidad de perfeccionar procesos para fomentar una cultura preventiva en cada función o puesto de trabajo.

La implementación de la norma en la Compañía ayuda a definir políticas y objetivos que nos garanticen la salud y seguridad de todos los que formamos parte de la Compañía, a través de indicadores y acuerdos de calidad medibles y realizables, pudiendo evidenciar el desempeño de nuestros líderes (bajo estándares acordados) y contribuir a que puedan gestionar mejoras en sus procesos cotidianos de trabajo. Además, nos permite un control de los riesgos, tanto en condiciones de trabajo normales, como en situaciones de emergencia.

En este proceso de certificación contamos con la colaboración de las áreas internas y de los integrantes de las secretarías de Seguridad e Higiene en el Trabajo de las entidades sindicales FOETRA Y FOEESITRA.

En 2017 lanzamos un proyecto de coordinación, a nivel global, con el propósito de homogenizar los estándares con los que trabajamos, más allá del cumplimiento con la legislación en cada uno de los países. El objetivo es definir una política de bienestar laboral que actúe como elemento integrador y universal de actuación y que constituya la declaración del grado de compromiso de la Compañía con la seguridad, salud y bienestar de sus empleados.

En este contexto, durante 2017 en Telefónica en la Argentina desarrollamos y ampliamos la Política de Seguridad y Salud Ocupacional, incorporando responsabilidades en cada uno de los procesos y asignándole un rol institucional mediante el área de procesos.

Transformación Cultural

Lanzamos durante 2017 en la Argentina el Programa de Transformación Cultural en Seguridad e Higiene, con el objetivo de disminuir la siniestralidad manteniendo y superando la calidad del servicio ofrecido. El proyecto implica pasar a un modelo de cultura del trabajo en donde cuidarse y cuidar a otros, sea parte de la cultura personal, laboral y organizacional en la Compañía. Alcanza los distintos niveles de la organización: Gerentes, Jefes, supervisores y técnicos, en forma directa a través de la capacitación presencial y a otras personas en forma indirecta a través de las mejoras en los procesos y cambios en la cultura, que ponen en marcha quienes fueron capacitados de manera presencial. El Programa, que ya venía ejecutándose en distritos de la Ciudad de Buenos Aires, durante el año abarcó 4 regiones y 15 ciudades de todo el país, logrando modificaciones de comportamiento reales que contribuyen a la reducción de accidentes basándose en el concepto de la campaña "Yo elijo Cuidarme".

Prevención de accidentes en la vía publica

Diseñamos e implementamos una Campaña de Uso responsable de las nuevas Tecnologías en la vía pública, incorporando una jornada de capacitación con simulador de manejo, campaña de comunicación en los 10 edificios más relevantes del país en forma presencial y mediante herramientas de comunicación digital a toda la Compañía.

No se produjo ninguna víctima mortal en el ejercicio (Telefónica contabiliza únicamente los accidentes in labore).

Representación de los trabajadores en Comités Paritarios de Seguridad y Salud

El modelo establecido en los diferentes países en los que estamos presentes, muestra una representatividad y participación de los trabajadores en los aspectos de seguridad y salud a través de los correspondientes Comités.

Estos nos permiten la puesta en práctica y consolidación de los objetivos establecidos en materia de seguridad y salud, mediante un continuo análisis y seguimiento de la actividad preventiva programada. En 2017 contábamos en Telefónica en la Argentina con 11 comités, que representan a más del 75% de nuestros empleados.

Se continuó y amplió el alcance de la Gestión de los Comités Empresa-Gremio de Seguridad e Higiene, asegurando el 100% de los gremios dentro del proyecto.

Todos los Comités de Seguridad y Salud de la empresa tienen un carácter preponderante entre la empresa y los trabajadores, donde existe una representación sindical asegurando su involucración en todos los temas de Seguridad y Salud de la empresa.

Hacia una cultura preventiva: Comité de contratistas

Nuestra supervisión en materia de la seguridad y salud de los trabajadores, se extiende a nuestras empresas colaboradoras. En este

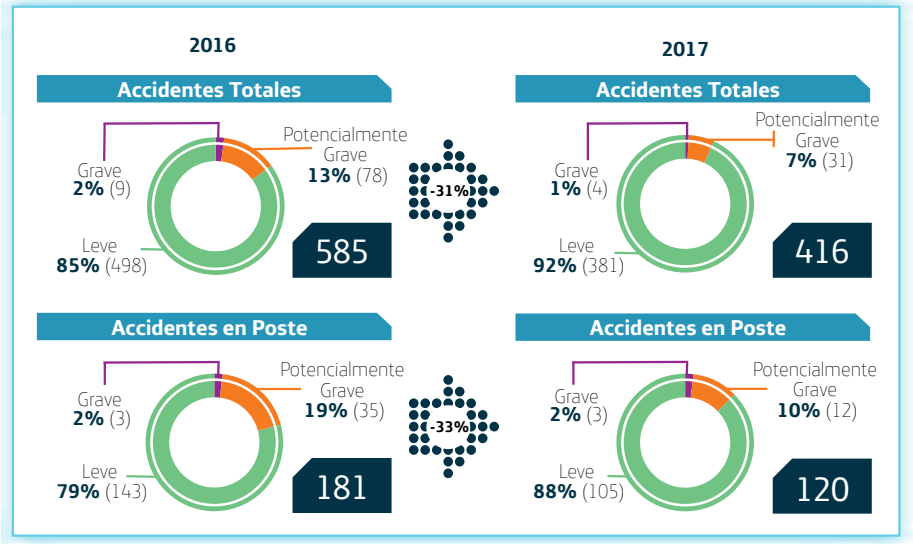
sentido, durante 2017 implementamos en Telefónica en la Argentina, el "Comité de Contratistas", con reuniones trimestrales de proveedores del área técnica y sus referentes de S&H, un espacio destinado a poner en común prácticas, experiencias e inquietudes para tener una visión compartida con nuestros proveedores.

El objetivo de este comité es asegurar la alineación a los procedimientos seguros de la Compañía, compartir las investigaciones de accidentes con todos sus Partners, realizar Benchmarking entre los índices claves de la gestión de frecuencia de accidentes ("IFA") y severidad de accidentes ("ISA"), generar sinergia mediante la identificación de buenas prácticas, generar un canal de comunicación permanente y orientar la gestión a la mejora continua.

Así, de manera interdisciplinaria y acompañando las diferentes áreas, seguimos avanzando en una cultura preventiva con acciones que contribuyen a la prevención de accidentes.

Cabe destacar que durante el primer Comité que se realizó en el Espacio Fundación Telefónica, se incluyó una presentación sobre la estrategia de sostenibilidad de Telefónica del equipo de Negocio Responsable de la Compañía.

Gracias al esfuerzo de esta gestión conjunta durante el 2017, en Telefónica en la Argentina conseguimos una reducción de un 31% de la totalidad de los accidentes (169 Accidentes) y una disminución de la ocurrencia de accidentes en trabajos en postes (33%) como puede verse en los siguientes gráficos:



	2016	2017
Nº total de accidentes mortales	0	0
Nº total de días perdidos por cualquier causa	114.020	126.013
Nº total de días perdidos por cualquier causa hombres	sd	71.672
Nº total de días perdidos por cualquier causa mujeres	sd	54.341
Nº total de días perdidos por accidente de trabajo in labore con baja y enfermedad profesional	17.864	14.649
Nº total de días perdidos por accidente de trabajo in labore con baja y enfermedad profesional hombres	15.900	14.318
Nº total de días perdidos por accidente de trabajo in labore con baja y enfermedad profesional mujeres	1.964	331
Nº total de enfermedades profesionales	0	0
Número total de accidentes in labore con baja	585	416
Nº total de accidentes in labore con baja hombres	513	406
Nº total de accidentes in labore con baja mujeres	72	10

Salud Ocupacional

En el marco de la Salud Ocupacional podemos destacar en Telefónica en la Argentina las siguientes acciones durante 2017:

• Realizamos estudios ergonómicos para determinar factores de riesgo en puestos laborales.

• Implementamos un tablero de ausentismo, con información detallada que permitió medir el ausentismo de menos de 72 hs. y el prolongado con más de 30 días.

• Desarrollamos un manual de procedimientos de Salud Ocupacional para líderes.

• Participamos en Comités Empresa-Gremio, con acuerdos rubricados en actas.

• Actualizamos el procedimiento de actuación en caso de emergencia

• Capacitamos de acuerdo con el plan anual, tanto en la modalidad e-learning como presencial, en primeros auxilios y reanimación cardio-pulmonar en todo el país y desarrollamos nuevos contenidos orientados a generar una cultura preventiva en la organización.

• En comunicación seguimos trabajando en el programa Feel Good con notas y actividades asociadas al eje salud, prevención de enfermedades estacionales, cuidados en nuestro lugar de trabajo, consejos posturales y otras patologías crónicas, haciendo hincapié en consejos saludables sobre la alimentación y el trabajo.

Indicadores GRI	2016	2017
Tasa de ausentismo (GRI)	0,03	0,03
Tasa de ausentismo (GRI) hombres	sd	0,03
Tasa de ausentismo (GRI) mujeres	sd	0,05
Tasa de accidentes (GRI)	3,96	2,76
Tasa de accidentes (GRI) hombres	5,10	3,97
Tasa de accidentes (GRI) mujeres	1,49	0,21
Tasa de días perdidos (GRI)	118,23	97,26
Tasa de días perdidos (GRI) hombres	153,76	139,93
Tasa de días perdidos (GRI) mujeres	40,72	6,85

*Tasa de accidentes: (Nº total de accidentes in labore con baja/total de horas trabajadas en el periodo)*200.000*
Tasa de enfermedades profesionales): número total de enfermedades profesionales / horas trabajadas al año x 200.000.
*Tasa de días perdidos=(número total de días perdidos por accidente de trabajo in labore con baja y enfermedad profesional/horas trabajadas al año)*200.000*
Tasa de ausentismo: Número de días perdidos por ausencia durante el periodo/ número total de días trabajados en el periodo.
La variación respecto a 2016 se debe a cambios respecto a la metodología de cálculo y/o actualización de criterios de reporte.

8

Compromiso con la sociedad

Inclusión digital

Creemos que la tecnología puede ofrecer un nuevo mundo de posibilidades a las personas. Sin embargo, una gran parte de la población mundial todavía no está conectada a Internet, y vive al margen del amplio abanico de oportunidades sociales y económicas que la tecnología puede ofrecer.

En Telefónica creemos en la conectividad como un aliado necesario para abordar los principales retos a los que nos enfrentamos como sociedad, y por esta razón apostamos por promover la inclusión digital, entendida como la democratización de la conectividad global y la adopción de servicios de Internet. Nuestro objetivo es impulsar el acceso universal de todas las personas a los beneficios que ofrecen los servicios digitales.

Somos conscientes de los beneficios que ofrece la inclusión digital para reducir la pobreza, mejorar las infraestructuras básicas y acceder a servicios culturales, educativos y financieros. Por ello, apostamos por un fuerte despliegue de red que permita a un creciente número de personas formar parte de la sociedad digital.

Creemos que reducir la brecha digital y acercar las posibilidades de la conectividad a todos, requiere de la colaboración conjunta de diferentes actores, desde el sector público, instituciones no gubernamentales y empresas privadas. Telefónica aborda este reto con un enfoque abierto, colaborando con una variedad de organizaciones que están implicadas en alcanzar estos objetivos: operadoras nacionales e internacionales de telecomunicaciones, startups y emprendedores, administraciones públicas, organismos internacionales que fomentan el desarrollo, etc.

Además, ponemos recursos técnicos y humanos para impulsar nuevos programas como Big Data for Social Good e Internet para Todos, que aborden la inclusión digital.

La *inclusión digital* tiene un impacto directo sobre las comunidades, permitiendo construir *sociedades más justas y sostenibles*

Queremos superar las dificultades que sufren algunos ciudadanos y comunidades para estar conectados:

Principales indicadores para la evaluación de la gestión

	2016	2017
Inversión Telefónica	9.415	11.164
Cobertura para acceso a internet		
Cobertura móvil 4G/LTE (%)	75%	79%
Fibra (millones de hogares pasados)	0,5	1,2
Servicio Universal (millones de pesos)	1.824	1.882
Penetración de smartphones (%)	44,5%	49,9%

Sin embargo, aunque la conectividad es la base, no es el único aspecto clave para que las personas tengan la posibilidad de acceder a los servicios digitales, ya que otros factores son también relevantes para impulsar su adopción y uso:

- **Falta de conocimiento o contenidos relevantes:** Definido como falta de habilidades para acceder a Internet o utilizar los dispositivos necesarios debido en parte al desconocimiento de las posibilidades que ofrece Internet o a la escasez de contenido relevante adaptado a los intereses locales de los usuarios.

- **Accesibilidad:** Soluciones tecnológicas y herramientas para que todos los colectivos que padezcan algún tipo de discapacidad tengan la posibilidad de acceder al mundo digital (ver capítulo 'Accesibilidad').

- **Asequibilidad:** Mediante el desarrollo de nuevos modelos de negocio que permiten a todos los segmentos de la población acceder a los productos y servicios, independientemente de sus recursos económicos.

- **Desarrollo:** Soluciones y servicios que ayuden a reducir las brechas sociales mediante el uso de la tecnología (servicios de inclusión financiera, soluciones de salud electrónica, etc.) y uso del Big Data y su potencial para impulsar el desarrollo social y económico de las sociedades, abordando así los principales retos globales (Big Data for Social Good).

Conectando a todos

La conectividad es una parte clave del proceso de digitalización y un elemento esencial para garantizar la inclusión digital. Sin embargo, alrededor de 100 millones de personas todavía no cuentan con cobertura que posibilite la conexión a Internet en los mercados donde opera Telefónica, principalmente en Latinoamérica.

Un **servicio asequible y accesible**, así como una sociedad rica en habilidades digitales, son factores necesarios para **conectar a todas las personas**

A través del programa de conectividad en zonas rurales Internet para Todos buscamos solucionar este problema. Para ello nos replanteamos la forma en la que las redes están diseñadas, desplegadas, operadas, mantenidas y comercializadas, con el objetivo de buscar las mejores soluciones que nos permitan seguir extendiendo nuestra cobertura de Internet.

Entre las acciones globales llevadas a cabo para superar las limitaciones globales y acercar la red a la totalidad de la población podemos destacar:

- Adaptación de la infraestructura de red para áreas de baja densidad poblacional.
- Diseño de una red más abierta, simplificada, virtualizada, ecológica y programable.
- Análisis de modelos disruptivos de despliegue de red (satélites estratosféricos, globos, etc.)
- Búsqueda de nuevos modelos comerciales sirviéndonos de las comunidades y de los emprendedores locales.
- Aprovechar el Big Data y la inteligencia artificial para optimizar los modelos de despliegue

Telefónica conecta a millones de argentinos con el mundo a través del cable submarino SAM-1
El cable de fibra óptica South American -1 (SAM-1) es la infraestructura de transmisión submarina a través de la cual Telefónica conecta a millones de argentinos con el mundo de forma segura.

El mismo tiene una extensión de más de 25.000 kilómetros y une América del Sur con Estados Unidos y Centroamérica, permitiendo las comunicaciones internacionales de telefonía fija y móvil, internet y transmisión de datos.

Para garantizar la continuidad de la prestación del servicio a los clientes, la traza del cable fue construida con forma de anillo, a fin de evitar posibles cortes. A su vez, para su resguardo, la red cuenta en Argentina con cuatro rutas terrestres alternativas y separadas de fibra óptica, con dos salidas hacia el océano Atlántico y dos hacia el océano Pacífico.

De esta manera, al estar el sistema conectado por varios caminos diferentes y simultáneos de cables, ante un inconveniente los servicios no se ven afectados, optimizando así su funcionamiento.

En el océano Atlántico, la estación de amarre de los cables submarinos se encuentra en Las Toninas. La localidad bonaerense fue elegida porque su lecho marino carece de piedras y otros elementos que puedan afectar a los cables. El sistema de cable rodea la costa sudamericana y conecta a varias ciudades, hasta llegar a América del Norte.

En el Pacífico, la salida de la red se encuentra en la ciudad de Valparaíso, Chile, con un camino alternativo de fibra óptica por Las Cuevas y otro por Paso de las Carretas, en la provincia de Mendoza.
A su vez, la compañía también cuenta en la región con el cable submarino UNISUR 2.0, que vincula Argentina con Uruguay.

Con esta infraestructura, Telefónica refuerza su liderazgo en el sector de las telecomunicaciones, ofreciendo el mejor servicio a sus clientes con una red de cable internacional de alta capacidad.

Fibra al Hogar llegó a Puerto Deseado para cambiarle la vida a sus habitantes.

Ubicada en el noreste de la provincia de Santa Cruz, Puerto Deseado es una pequeña ciudad patagónica de 15 mil habitantes.

Sus autoridades municipales nos plantearon la necesidad de concretar la llegada de nuestra red de fibra óptica a la localidad, potenciando el futuro de la localidad. Tras llevar a cabo varias reuniones informativas y revisiones técnicas decidimos encarar el desafío de conectar a la ciudad con tecnología FTTH ("Fiber to the Home", Fibra al Hogar), tarea que requería el despliegue de 126 kilómetros de FO desde Nodo Jaramillo, incluyendo 115 kilómetros de excavación y 30 empalmes. Y todo esto enfrentando las inclemencias del tiempo típicas de la región.

Un equipo de 35 técnicos en un tiempo record de alrededor de 6 meses hizo posible la primera llamada por 4G entre Puerto Deseado y Gonnet (La Plata), con una velocidad de 20 megas.

Movistar realizó pruebas para brindar telefonía móvil 4G desde un globo aerostático

Movistar realizó en 2017 en la Estación Terrena de Balcarce las primeras pruebas para brindar telefonía móvil 4G desde un globo aerostático.

Esta solución permitirá ofrecer servicio rápidamente ante situaciones límites o de contingencia, ya que su armado es simple y sólo requiere de la participación de tres personas para su despliegue. La tecnología instalada en el globo es similar a una radiobase móvil y tiene la misma capacidad. La esfera permanece unida a la base mediante un cabo, que sirve tanto para extenderla como para recuperarla. El globo puede permanecer en el aire, a una altura de 40 metros, durante cinco días, siendo necesario al tercer día recargar el helio que lo mantiene elevado.

Las pruebas, que fueron las primeras de su tipo realizadas en la Argentina, resultaron exitosas, pudiendo prestar servicio con normalidad.

Servicio Universal

Se trata de un fondo de inversión pública al que Telefónica contribuye activamente con aportaciones económicas. El objetivo de este servicio es garantizar la prestación de servicios para todos los usuarios con independencia de su localización geográfica, respetando estándares de calidad y a un precio asequible.

Nuestra aportación al servicio universal se centra en 7 países: Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, España, Perú y Venezuela; donde la inversión en esta materia se encuentra bajo el control de los organismos públicos designados a tal fin por cada país.

Prestaciones al Servicio Universal	
(millones de pesos)	**2017**
Argentina	1.882

Asequibilidad

Somos conscientes de la importancia de que los servicios que ofrecemos sean asequibles para toda la población. En esta dirección, la adopción de banda ancha fija y especialmente móvil, ha mejorado de manera significativa durante la última década. Sin embargo, a pesar de estos avances, todavía existen sectores de la población que no pueden acceder debido a razones fundamentalmente económicas.

Para solucionar este problema trabajamos en nuevos modelos de negocio que permiten ofrecer tarifas más reducidas. Con este fin los servicios de prepago móvil, una oferta diferenciada de banda ancha y paquetes tarifarios para pequeñas empresas y emprendedores, actúan como herramientas clave para incrementar la penetración en los sectores de la población con menores ingresos. Estas tarifas asequibles, además de fomentar la conectividad de nuestros clientes sirven de estímulo para la economía, pues ayudan a pequeñas empresas y emprendedores a impulsar y desarrollar sus negocios.

Conocimientos digitales y contenidos relevantes
Pese a la conectividad de banda ancha y la reducción de tarifas, alrededor del 20% de las personas que no acceden a Internet es porque no saben cómo o no ven la necesidad de hacerlo.

Por ello una de las principales barreras para la penetración de Internet en los países en desarrollo es el desconocimiento de su utilidad y funcionalidad, debido a la escasez de aptitudes digitales por parte de sectores de población, así como a la cantidad insuficiente de contenidos relevantes o en idiomas locales.

Por ello, conscientes de la importancia de la educación digital, a través de nuestra Fundación y de Telefónica Educación Digital desarrollamos programas con el objetivo de impulsar el conocimiento de las herramientas digitales y su penetración en el ámbito académico.

Servicios y Big Data

Las brechas económicas, geográficas, de salud y de educación tienen un impacto directo en la calidad de vida de buena parte de la población mundial, y a través de la tecnología podemos ayudar a mitigarlas.

La tecnología y la conectividad permiten acercar soluciones de salud a personas que viven en zonas remotas mediante servicios de gestión remota de pacientes y facilitarles el acceso a los servicios financieros, entre otras funcionalidades.

Big Data for Social Good

Además de los servicios que utilizan la conectividad, los datos se han convertido en una herramienta clave para reducir las brechas y abordar los grandes retos sociales. Por ello, en Telefónica contamos con una línea de trabajo pionera, denominada Big Data for Social Good, en la que haciendo uso de datos anonimizados e información de fuentes públicas se pueden abordan proyectos tales como:

- **Análisis de impacto de desastres naturales:** Evaluación de los movimientos de la población para optimizar las operaciones de rescate y mejorar los procesos de respuesta ante estas situaciones.
- **Predicción de la propagación de pandemias:** Evaluación de la expansión y difusión de enfer medades infecciosas tales como el zika o el ébola, que permiten mejorar los programas de atención sanitaria y de respuesta ante pandemias.
- **Estudio del impacto de la crisis de refugiados:** Monitorización del impacto migratorio de los conflictos bélicos.

Big Data For Social Good:
El valor de los datos para abordar los grandes retos sociales

Accesibilidad

Queremos garantizar que todas las personas puedan acceder a las ventajas de la transformación digital, sin dejar a nadie atrás.
No solo "Elegimos Todo" sino que "Elegimos a Todos". Somos conscientes del potencial de las nuevas tecnologías para mejorar la vida de millones de personas con discapacidad y, por ello, desarrollamos el proyecto "Telefónica Accesible", que incorpora la accesibilidad como un elemento transversal a toda la Compañía.

Tenemos el compromiso de ser cada día más accesibles y poder así contribuir de forma activa a la igualdad de oportunidades. Para lograrlo, trabajamos en la concienciación y sensibilización de nuestros empleados y de la sociedad en general.

Además, colaboramos con asociaciones referentes en el ámbito de la discapacidad, que nos ayudan a entender las necesidades específicas de este colectivo y a adaptar nuestros productos, servicios y canales de interacción con clientes, de modo que todas nuestras áreas incorporen los criterios de accesibilidad.

Nuestra estrategia se centra en tres ejes de actuación:

PERSONAS

Estamos convencidos de que la diversidad es una fuente de talento. Y la búsqueda de talento diverso incluye a las personas con discapacidad. Más allá de garantizar la igualdad de oportunidades y generar un impacto positivo en la sociedad, no queremos ni podemos renunciar a incorporar en nuestra Compañía a un colectivo tan amplio. Por ello contamos con políticas de inclusión laboral para la atracción, integración y buen desempeño de empleados con discapacidad.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Como proveedor de servicios de telecomunicaciones somos plenamente conscientes de nuestra responsabilidad y potencial para mejorar la vida de las personas con discapacidad a través de la tecnología. Queremos crear una sociedad más justa, que no deje a nadie al margen de las ventajas que ofrece la digitalización. Por ello, buscamos ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles, concebidos como tal desde su fase de diseño, es decir, incorporamos trasversalmente el "Diseño para todos".

INSTALACIONES

Nuestra apuesta global por la accesibilidad incluye la adaptación de las instalaciones de la Compañía con los ajustes precisos para facilitar el acceso, movilidad y comunicación de cualquier cliente o empleado con discapacidad, en igualdad de condiciones.

PROCESOS

Incorporamos la accesibilidad en todos nuestros procesos, desde la concepción de los servicios hasta su distribución al cliente y la atención de posventa. Con este fin, adaptamos nuestros canales de comunicación y de venta, permitiendo así mejorar las relaciones con todos nuestros clientes, sin dejar a nadie atrás.

Proceso de diseño para todos

El "Diseño para Todos" es un concepto integrado en nuestra cadena de valor, por el cual incorporamos la accesibilidad en nuestros procesos desde el estado más inicial, asegurando que todos nuestros productos o servicios puedan utilizarse por el mayor número de personas. Se trata de un enfoque basado en la innovación sostenible que busca avances beneficiosos tanto para el negocio como para las personas.

1. INVESTIGACIÓN DE MERCADO

Desarrollamos estudios de mercado y casos de uso específicos, e incorporamos la experiencia de usuarios con discapacidad en los procesos.

2. I+D+i

Potenciamos el desarrollo de nuevas soluciones y servicios accesibles, basados en el concepto de 'Diseño para Todos'.

3. INDUSTRIALIZACIÓN

Incorporamos una metodología de 'Diseño para Todos' en el proceso y facilitamos el desarrollo de productos y servicios específicos.

4. SEGMENTACIÓN DE MERCADOS

Desarrollamos campañas comerciales en las que la accesibilidad sea un elemento más.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

Incluimos el concepto de accesibilidad en nuestros canales de atención al cliente (call centers, páginas web y tiendas).

6. CADENA DE SUMINISTRO

Retroalimentamos a nuestros proveedores, para que ellos también adopten un enfoque de gestión óptimo de la discapacidad y de la dependencia.

Telefónica Accesible

Con este distintivo identificamos todos los proyectos accesibles de la Compañía, con independencia del grupo de interés al que estén dirigidos.

La creciente presencia de este logo muestra nuestro compromiso por incorporar la accesibilidad como un elemento transversal, de modo que todas las personas puedan utilizar todas las funcionalidades y nadie sea discriminado.

Estamos convencidos de que incluir criterios de accesibilidad en nuestra oferta de productos y servicios supone, además de un impacto social positivo, una oportunidad de negocio y una ventaja competitiva, que nos permite posicionarnos como una referencia en el ámbito de la inclusión y la discapacidad.
Tratamos de responder a las demandas de los clientes y la sociedad, los empleados y los proveedores a través de cuatro ejes estratégicos que articulan nuestra estrategia de accesibilidad:

- Personas
- Instalaciones
- Procesos
- Productos y servicios

Mediante estos ejes, adaptamos nuestras acciones para facilitar la vida de todas aquellas personas que tengan alguna discapacidad y mejorar nuestras relaciones con las mismas.

	Clientes y sociedad	Empleados	Proveedores
Personas	Impulso de la inserción laboral de las personas con discapacidad	Atracción del talento con capacidades diferentes y sensibilización de nuestros empleados en la materia	
Instalaciones	Tiendas adaptadas y formación a nuestros comerciales para una atención igualitaria a los clientes	Oficinas y eventos corporativos accesibles para todos nuestros empleados y visitantes	
Procesos	Canales de venta y de atención al cliente adaptados a las capacidades diferentes	Formación de nuestros empleados para el desempeño de sus funciones con criterios de accesibilidad	Generalización del concepto de "Diseño para Todos" en nuestra cadena de valor
Productos y servicios	Desarrollo de múltiples soluciones para facilitar la formación, el entretenimiento, la comunicación y la atención médica de las personas con discapacidad		Adopción del "Diseño para Todos" en todas las fases de nuestros productos y servicios para la utilización universal por parte de clientes y proveedores

Personas

Creemos que es necesario asegurar la igualdad de oportunidades para todos los colectivos que forman parte de la sociedad, al margen de su situación socioeconómica. Uno de los colectivos más vulnerables es el de las personas con discapacidad y, por ello, trabajamos para avanzar hacia su plena incorporación al ámbito laboral.

Creemos en el valor y la importancia de las acciones de sensibilización con empleados y directivos para fomentar la empatía con las personas con discapacidad.

Llevamos a cabo durante 2017 en línea con el proyecto local "Telefónica Inclusiva" una serie de talleres de concientización para una atención inclusiva. El objetivo de esta iniciativa es entrar en contacto con la temática de la discapacidad y contemplarla a la hora de atender a nuestros clientes. La dinámica consistió en sacar prejuicios y definir qué es la discapacidad. Así como realizar experiencias vivenciales de atención a clientes con distintos tipos de discapacidad. Esta acción fue impulsada por el área de Negocio Responsable en conjunto con CILSA y ASDRA, dos organizaciones especializadas en discapacidad e inclusión.

Durante el año 2017 se llevaron a cabo talleres en los 4 Centro Experiencia Clientes con mayor afluencia de clientes en la Ciudad de Buenos Aires (Cada uno de estos centros recibe un promedio de 10.000 clientes por mes) y alcanzamos a más de 200 empleados.

Durante el 2018 se continuará con el taller en la totalidad de Centros de atención del área metropolitana de Buenos Aires (20 centros) así como en las 5 principales cabeceras del interior (Córdoba, Rosario, Mendoza, Mar del Plata y Rosario), donde estimamos alcanzar a más de 600 empleados.

Todos nuestros esfuerzos buscan avanzar hacia un entorno laboral plenamente inclusivo y beneficioso para todas las partes. Para ello, sumamos nuestros canales de denuncia internos que nos permiten reportar posibles casos de discriminación y realizar su seguimiento.

Proyecto local "Telefónica Inclusiva"
Pusimos en marcha en Telefónica en la Argentina en 2017 este proyecto, transversal al negocio sobre la temática de la discapacidad, en el marco de la Política de Diversidad e Inclusión de la compañía, y dentro de nuestro plan de transformación que nos permite vincularnos de manera inclusiva con toda la sociedad.

El objetivo estratégico del proyecto es impulsar un cambio de comportamiento, que propicie la inclusión dentro y fuera de la organización.
En esta línea, desarrollamos junto con Libertate, empresa social experta en discapacidad, los primeros talleres para empleados, con el objetivo de empatizar y crear conciencia de la necesidad de atraer e integrar talento teniendo en cuenta esta temática, contando con la presencia de directivos de áreas clave de la Compañía.

"Telefónica Inclusiva" tuvo en 2017 una instancia de lanzamiento y validación por parte del Comité Ejecutivo y un Workshop transversal a todas las áreas de la compañía, donde definimos el camino para lograr una "Telefónica Inclusiva". Seguido a estas instancias comenzamos a realizar 10 unidades de formación especificas (toolkits) sobre discapacidad, con la participación de distintas áreas según la temática de cada uno:

1. ¿ De qué hablamos cuándo hablamos de discapacidad?
2. Derechos de las Personas con Discapacidad/CUD
3. Inclusión laboral: legislación sobre discapacidad para empresas
4. Accesibilidad y Diseño universal
5. Comunicación Inclusiva
6. ABC entornos digitales /Accesibilidad en entornos digitales
7. Evacuación personas con Discapacidad
8. Entrenamiento Selectores
9. Género y Discapacidad
10. Compras Inclusivas

Esperamos que cerca de 300 empleados participen de estos espacios que continuarán en 2018.

Instalaciones

Tenemos en cuenta en la adaptación de nuestras tiendas las distintas necesidades de los usuarios para ofrecer una calidad del servicio igual para todos.
Asimismo, para conseguir nuestro objetivo de crear un entorno 100% accesible, introducimos criterios de accesibilidad en nuestra Junta General de Accionistas, bajo la certificación ISO 20121.
Contamos con la asistencia de intérpretes en lengua de signos y de un bucle magnético para las personas con discapacidad auditiva, todo ello en un entorno libre de barreras arquitectónicas.

Procesos

Trabajamos con el objetivo de mejorar la accesibilidad de nuestros canales de comunicación, especialmente de nuestras páginas web, siguiendo las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0, en su nivel doble-A, establecidas por el W3C.
Uno de los toolkits del proyecto local trató directamente este tema de Accesibilidad en entornos digitales, donde participaron las áreas de marca, marketing y comunicación.

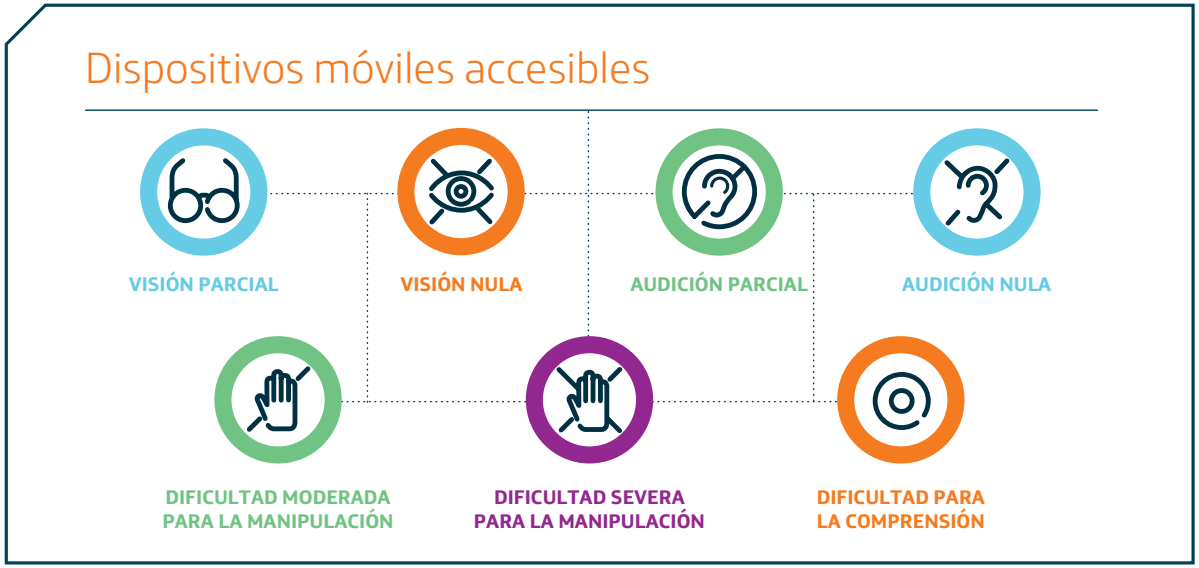
Queremos facilitar la vida de las personas con discapacidad a través de *tecnologías accesibles*

Productos y servicios

Trabajamos a nivel global el concepto de Diseño para Todos en nuestros catálogos de terminales para que los clientes con discapacidad puedan tomar decisiones de compra informadas y adaptadas a sus necesidades. Una de nuestras acciones encaminadas a este fin pasa por facilitar la información sobre condiciones de accesibilidad de los dispositivos móviles.

En Argentina, tenemos previsto el lanzamiento en 2018, así el cliente podrá identificar los mejores terminales para superar dificultades visuales, auditivas, cognitivas o de destreza a través de iconos. Para poder llevar a cabo esta clasificación contamos con la colaboración a nivel global de la Fundación ONCE y los principales fabricantes.

Dispositivos móviles accesibles



Gestión de emergencias

Conocemos la importancia de las comunicaciones en la vida diaria de las personas. Este hecho cobra todavía más relevancia en situaciones de emergencia tales como desastres naturales, ataques informáticos o incendios, entre otros. Por este motivo, definimos un proceso mediante el cual monitorizamos diferentes variables para poder estar preparados ante cualquier situación adversa, estableciendo planes de contingencia previos y dando mayor resiliencia a nuestras infraestructuras. De este modo, podemos dar una respuesta rápida asegurando la continuidad de nuestro negocio, ofreciendo apoyo durante el proceso de recuperación o llevando nuestros servicios de comunicaciones a la población afectada.

Desde 2016 somos parte del Humanitarian Connectivity Charter impulsado por el GSMA. Este documento busca mejorar la coordinación entre las operadoras de redes móviles antes, durante y después de un desastre.

1 MONITORIZACIÓN Y PREPARACIÓN

En el sector de las telecomunicaciones es crucial la preparación y monitorización de los riesgos asociados a la disponibilidad de infraestructuras. La monitorización de variables como la movilidad, el cambio climático o el estado de los equipos de comunicaciones, nos permiten mejorar nuestra capacidad y ser más eficientes y eficaces ante potenciales situaciones de crisis.

Durante el desarrollo de nuestra actividad estamos permanentemente expuestos a una serie de amenazas. Todas estas deben ser tratadas de forma preventiva para evitar, en caso de que sucedan, que las pérdidas sean tan graves que afecten a la viabilidad del negocio.
Para conseguirlo, desarrollamos procesos, mecanismos y técnicas que mitigan los riesgos a los que estamos expuestos y garantizan una alta disponibilidad en las operaciones de la Compañía.

Mediante la definición de alertas tempranas y la preparación y formación específica de los equipos, con simulacros ante diferentes tipos de emergencias, contribuimos a garantizar que nuestro negocio pueda estar perfectamente preparado para poder hacer frente a estos eventos, creando así una mayor resiliencia para todo el ecosistema.

La utilización inteligente de los datos que generamos puede redundar en importantes beneficios añadidos para la sociedad. Así, el uso del Big Data como herramienta de estadística y de análisis para ciertas variables relacionadas con el cambio climático o los patrones de movimiento de personas, contribuyen a que podamos definir modelos y escenarios más exactos y de mayor utilidad para la actuación frente a emergencias y desastres naturales.
De esta forma, podemos definir alertas tempranas y planes de actuación no solo para nuestro negocio, sino que también puedan ser usados por gobiernos y administraciones locales, contribuyendo así a una mejor gestión de recursos necesarios para responder ante estas situaciones de emergencia.

2 GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO

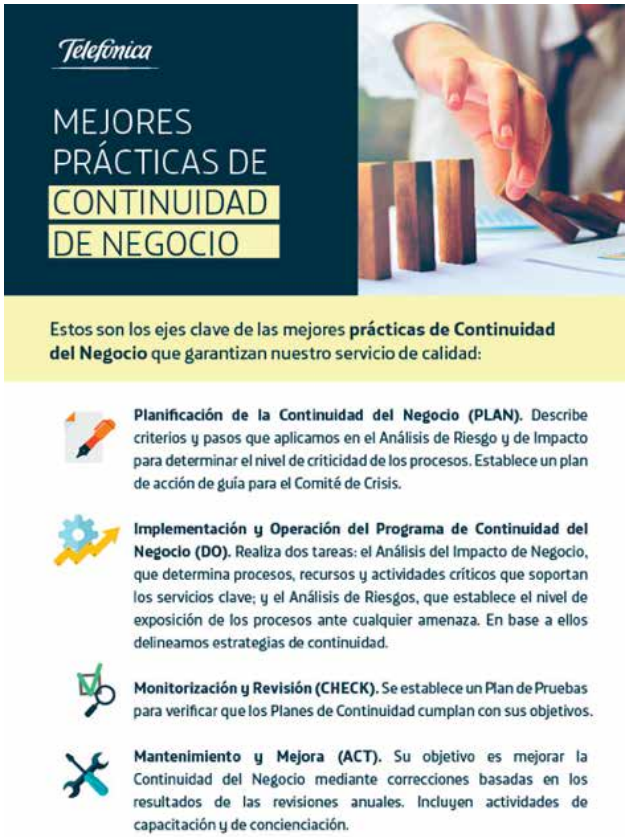
Ante cualquier contingencia grave, debemos ser capaces de mantener activas todas las actividades de negocio. De este modo, podemos satisfacer mejor la demanda de nuestros clientes a la vez que garantizamos el cumplimiento de unos requerimientos regulatorios cada vez más restrictivos.
Para ello, contamos con un Reglamento Global de Continuidad de Negocio cuyo objetivo es la gestión preventiva de los riesgos, asegurando de esta forma la máxima resistencia posible de las actividades ante cualquier interrupción en nuestros sistemas.
La asignación eficiente de inversiones en materia de seguridad, según nuestro proceso previo de análisis de riesgos, permite fijar esfuerzos y presupuestos en las tareas más críticas.

Este reglamento contempla los controles necesarios para garantizar la seguridad dentro de nuestros procesos definiendo la gestión, roles y responsabilidades para asegurar la Continuidad de Negocio de la Compañía.

Como parte de esta estrategia se articulan: un Plan de Continuidad de Negocio, un Sistema Global de Gestión de Crisis y la creación de una Infraestructura Técnica Resiliente.

Plan de Continuidad de Negocio

Consiste en un plan logístico para practicar cómo nuestra organización debe recuperarse y restaurar sus funciones críticas, parcialmente o totalmente interrumpidas, dentro de un tiempo predeterminado después de una parada no deseada. La implementación de nuestro Plan de Continuidad de Negocio comprende 4 fases: planificación, implementación y operación, monitorización y evaluación y mantenimiento y mejora.
La oficina local de Gestión de Continuidad del Negocio tiene como objetivo preparar a la Organización ante posibles eventos disruptivos, planificando escenarios de contingencia y elaborando planes de recuperación.



Sistema Global de Gestión de Crisis

Es el proceso mediante el cual gestionamos los incidentes con alto impacto que nos amenazan. Como parte de este sistema, se ha definido un Comité Global de Crisis (CGC) que está compuesto por un presidente, miembros fijos y especialistas que se incorporan en función del tipo de incidente (catástrofe natural, incidente antrópico, ciber-amenaza, incidente en redes, incidente en sistemas, etc.).

Este Comité actúa en 4 fases: alerta de la crisis a nivel local, evaluación del impacto a nivel global, desarrollo de la actividad y puesta en marcha de los procedimientos de actuación, y cierre de las crisis para una vuelta a la normalidad.

Infraestructura Técnica Resiliente

Para poder estar preparados ante cualquier situación de emergencia, garantizamos que nuestra infraestructura sea resistente a fallos y esté protegida contra interrupciones. De este modo, en caso de situación de crisis, podemos minimizar los puntos de fallo únicos y habilitar los métodos alternativos de conexión.

Centros de Operaciones de Servicios para la gestión inteligente de la red basada en el análisis en tiempo real de la experiencia de los clientes.

En 2017 desplegamos en Telefónica en la Argentina, en paralelo con otras operadoras del grupo, el Centro de Operaciones de Servicio (SOC) para la gestión inteligente de las redes como primer paso para capturar, en tiempo real, los datos generados por la experiencia de servicio de nuestros clientes. El objetivo es garantizar una excelente conectividad y rendimiento, para que el cliente siempre pueda disfrutar de los servicios, cuándo y cómo quiera.

El SOC emplea información anónima y agregada sobre el uso que hacen los clientes de la red, lo que nos permite anticipar posibles incidentes y puntos negros. De esta forma, podemos identificar acciones de forma proactiva, para poder garantizar un mejor uso de los servicios, un mantenimiento predictivo y la optimización de la red, así como la realización de respuestas más rápidas y personalizadas a los clientes que tengan algún problema técnico.

Con esta nueva forma de gestionar las operaciones basándonos en datos, pasamos a tomar decisiones con criterios y cálculos homogéneos, en tiempo real, y con datos precisos y comparables, cambiando el mantenimiento de nuestra red de “programado” a “proactivo” y “predictivo”.

3 SERVICIOS PARA RESPUESTA INMEDIATA

La tecnología y las telecomunicaciones son un elemento clave para situaciones de emergencia, mejorando su gestión, aumentando la rapidez de respuesta y permitiendo optimizar la coordinación de las acciones de rescate y logística.

Somos conscientes de la importancia de nuestras redes y del potencial de las nuevas soluciones que ofrecemos para abordar de forma más eficiente estos retos. Por ello, más allá de trabajar en garantizar la continuidad de nuestra red, ofrecemos servicios innovadores con la finalidad mejorar nuestra capacidad de respuesta ante estas situaciones, ayudando a la población civil y administraciones locales a responder de forma más eficaz.

Conectividad durante situaciones de emergencias

Los equipos satelitales permiten mantener las comunicaciones durante el proceso de reactivación de la infraestructura afectada por un desastre natural. Contamos con servicios de Backhaul Celular, BGAN (Broadband Global Area Network) y Teléfonos Satelitales, a nivel global que son utilizados para garantizar las comunicaciones de voz y datos en zonas afectadas durante una situación de emergencia o un desastre natural.

Además, impulsamos el desarrollo de nuevas herramientas a nivel global que nos ayuden a responder de forma más eficiente, por ejemplo:

- **Proyecto Fénix:** Se trata de un kit portable y de rápido montaje que permite establecer una red 2G/3G a través de conectividad satelital para dar cobertura en una zona afectada por un desastre hasta que las comunicaciones sean restablecidas.

- **LTE Nano:** Se trata de un sistema que permite desplegar una red móvil, portable y miniaturizada, que ofrece comunicaciones de voz y datos. Consiste en una mochila que, en cuestión de minutos, genera una cobertura de comunicaciones 4G. En el caso de labores de rescate, esta mochila portátil 4G puede proporcionar cobertura de comunicaciones de voz y datos y, además, mediante un dron conectado puede realizar streaming de lo visto durante el vuelo y transmitirlo a los operativos de rescate.

- **Pigram:** Gracias a esta solución, lanzada durante 2017, ofrecemos una herramienta para que las personas que se vean afectadas por un desastre natural puedan publicar en sus redes sociales alertas o avisos de su estado, aunque la cobertura de datos no se encuentre disponible en ese momento.

Uso del Big Data

El uso de los datos que se generan durante una situación de emergencia es crucial para poder actuar de una forma más eficaz y salvar vidas. Así, soluciones como Emergency People's Tracker, que se engloba dentro de la plataforma Smart Steps de Telefónica, utilizan el Big Data para poder analizar, en tiempo real, los movimientos de la población potencialmente afectada. Entre sus diversas funcionalidades, destaca la posibilidad de que los equipos de emergencia localicen a los afectados y tengan a su disposición un servicio para dar alertas tempranas a la población afectada.

Acuerdo con la Municipalidad de La Plata para crear un canal de comunicación directa con Defensa Civil ante situaciones de emergencia.

Con el objetivo de facilitar la alerta temprana de hechos de riesgo y el trabajo conjunto, firmamos en 2017 un acuerdo de colaboración con la Municipalidad de La Plata, para crear un canal de comunicación directa con Defensa Civil.

Mediante este acuerdo, habilitamos una línea 0-800 exclusiva para Defensa Civil, que funcionará las 24 horas durante los 7 días de la semana, y permitirá una rápida actuación conjunta ante inconvenientes en la red telefónica, tanto fija como móvil, y mejorar las comunicaciones en casos de emergencia, como inundaciones o inclemencias climáticas.

4 APOYO A LA RECUPERACIÓN

Impulsamos la colaboración con los gobiernos, administraciones y organizaciones humanitarias con el objetivo de fortalecer las estrategias de respuesta ante emergencias.

Nuestra política de actuación se focaliza en la organización y ejecución de un despliegue puntual de la tecnología de telecomunicaciones que ayude y soporte los esfuerzos de preparación y respuesta. Proporcionamos, además, el canal de alerta temprana y facilitamos la coordinación de la respuesta de los equipos de emergencia y logística, así como el soporte de las comunicaciones vitales entre y hacia las personas afectadas.

Para terminar, en la fase posterior colaboramos con acciones y actividades de apoyo y ayuda a la recuperación de las zonas afectadas, por ejemplo a través de Fundación Telefónica.

Como parte de este apoyo a los damnificados, Fundación Telefónica ha llevado a cabo campañas de recaudación de donativos, tanto a nivel local como internacional, que buscan recoger aportaciones no solo de nuestros empleados, sino de cualquier persona interesada en ayudar en la recuperación de las zonas afectadas.

En caso de desastres naturales, *colaboramos* con gobiernos, administraciones y organizaciones humanitarias con el objetivo de *fortalecer* las estrategias de respuesta

Derechos Humanos

GOBERNANZA

La protección de los derechos humanos recae a nivel global bajo la supervisión del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales. Esta Comisión se encarga de impulsar y seguir la implementación de nuestro Plan Global de Negocio Responsable, que incluye objetivos específicos en esta materia. La Secretaría General Jurídica y del Consejo, Asuntos Públicos, Regulación y Negocio Responsable, que forma parte del Comité Ejecutivo a nivel global, supervisa la implantación de las políticas, compromisos y debida diligencia, en colaboración con las áreas corporativas implicadas, en cada uno de los asuntos de derechos humanos. La Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad coordina el trabajo de identificar, evaluar y abordar los riesgos y oportunidades relacionados con los derechos humanos y promover el dialogo sobre estos asuntos con todos los grupos de interés.

NUESTRA DEBIDA DILIGENCIA EN MATERIA DE DDHH

Nuestro sistema de debida diligencia está basado en los Principios Rectores para empresa y derechos humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU). En el 2013 iniciamos el proceso de debida diligencia publicando nuestro compromiso específico en derechos humanos e identificando los asuntos prioritarios para la Compañía y de nuestros grupos de interés.

Teniendo en cuenta nuestro contexto y conociendo y analizando el impacto, invertimos en los recursos y la infraestructura necesarios para adaptar nuestro marco de gestión de riesgos hacia una debida diligencia en materia de derechos humanos. Todas las áreas, tanto de negocio como de apoyo, son responsables de este proceso, cada una dentro de su ámbito.

En la actualidad, como todo el sector de telecomunicaciones y servicios digitales, estamos experimentando una transformación: la revolución tecnológica, la digitalización de la economía y del mercado, los cambios demográficos, la escasez de recursos, la creciente preocupación por parte de la sociedad con el uso responsable de la información, los datos y la tecnología en general. Todo esto está provocando que las empresas asuman un rol proactivo y comprometido en analizar y gestionar los impactos que estas tendencias puedan causar en la sociedad.

Los servicios digitales están haciendo un uso creciente de la inteligencia artificial, lo que vislumbra grandes avances en la atención al cliente y el desarrollo de nuevos servicios que promuevan impactos positivos en la accesibilidad, el medio ambiente, la educación, etc. Sin embargo, el uso de estas nuevas tecnologías también está generando cierta preocupación relacionada con la privacidad, la seguridad de la información, la transformación del mercado laboral, la pérdida de control sobre máquinas que se vuelven hiperinteligentes y la necesidad de incorporar unos valores éticos a los procesos de desarrollo y de programación, para evitar consecuencias no deseadas.

En este contexto, decidimos actualizar nuestra evaluación de impacto de derechos humanos,

Nuestro modelo de gestión de debida diligencia

analizando los avances conseguidos respecto a los potenciales impactos identificados en la evaluación anterior en materias ya identificadas, y ahondando más en los nuevos retos relacionados con los avances tecnológicos y las nuevas propuestas de valor de la Compañía.

En el 2017, finalizamos este análisis con la colaboración de Business and Human Rights (BHR) y definimos cuáles son nuestros asuntos prioritarios de impacto en derechos humanos y las brechas u oportunidades de mejora aplicando los criterios de los Principios Rectores según el grado de conexión con Telefónica: provoca, contribuye a provocar y está relacionado con.

La conclusión es que los principales focos de atención deben ser:

Asuntos y cuestiones de derechos humanos

Actuación directa	**Despliegue de Red** ■ Propiedad ■ Seguridad y Salud ■ Medio ambiente ■ Información ■ Pueblos indígenas	**Condiciones de productos/ Servicios** ■ Igualdad y no discriminación ■ Libertad de opinión y expresión ■ Comunicación responsable ■ Privacidad ■ Seguridad y Salud ■ Colectivos más vulnerables ■ Propiedad intelectual, industrial y derechos de autor	**Nuevas tecnologías y desarrollos relacionados con la Inteligencia Artificial** ■ Privacidad ■ Seguridad ■ Igualdad y no discriminación ■ Otros derechos que puedan verse afectados	**Condiciones de trabajo** ■ Igualdad y no discriminación ■ Seguridad y Salud ■ Condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo ■ Libertad de asociación, diálogo social y derechos sindicales ■ Trabajo forzoso y otras formas modernas de esclavitud ■ Trabajo infantil y protección de jóvenes en el trabajo	
Actuación indirecta	**Cadena de Suministro** ■ Derechos Laborales ■ Igualdad y no discriminación ■ Derechos asociados a Minerales procedentes de zonas de conflicto		**Fusiones, adquisiciones y alianzas estratégicas**		
Contribuye	**Impacto medioambiental**	**Prácticas anticompetitivas**	**Responsabilidad Fiscal**	**Brecha Digital**	**Corrupción & soborno**

En cada uno de los asuntos identificados se han analizado las posibles causas, impactos potenciales y principales derechos afectados, en qué medida está contemplado por nuestro mapa de riesgos, la debida diligencia que llevamos a cabo, lagunas en este debida diligencia y recomendaciones, y finalmente un análisis de oportunidades, en su caso.

A partir de estos resultados y con el objetivo de establecer pautas claras de acción, en el primer trimestre de 2018, se está ajustando la clasificación de los asuntos para reflejar aquellos que necesitan atención inmediata, monitoreo y seguimiento.

Este informe sirve de base para la elaboración de nuestra nueva Política global de Derechos Humanos que será aprobada en el 2018. En este contexto, se someterán también las conclusiones del informe a nuestro Panel Asesor en Negocio Responsable, para conocer su percepción respecto a las tendencias, gestión y compromiso de Telefónica en este tema, de tal manera que se pueda tener en cuenta sus recomendaciones en la redacción de la Política.

En el curso de 2018 se hará un análisis más detallado de algunas de las temáticas destacadas en el informe, con el objetivo de establecer procesos y controles para su gestión.

Políticas e Iniciativas

El respeto por los derechos humanos se encuentra recogido en nuestros Principios de Negocio Responsable, y de forma más específica en un conjunto de políticas, normas y procedimientos que velan por el cumplimiento y aplicación de derechos humanos sociales, económicos y culturales internacionalmente reconocidos.

- Compromiso con los derechos humanos (2013)
- Política de Diversidad (2016)
- Políticas de promoción y remuneración igualitarias e imparciales
- Proceso de reclutamiento transparente
- Desarrollo profesional individual
- Garantizar un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal
- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro del Grupo Telefónica (2016)
- Política Anticorrupción (2015)
- Procedimiento Global de requerimientos por parte de las autoridades competentes (2016)
- Política de Privacidad (2016)
- Política de Seguridad (2016)
- Principios de libertad de expresión y privacidad, compromiso general que asumimos como miembro del Goblal Network Initiative, para trabajar conjuntamente en proteger y promover los derechos de libertad de expresión y privacidad en el sector de TIC.
- El grupo de trabajo Global de Seguridad y Salud (2017), que tiene por objetivo coordinar las actividades que se llevan a cabo en cada operadora/país en esta materia, con el entregable de aprobar una Política global de Seguridad y Salud.
- El grupo de trabajo de Campos Electromagnéticos (2015), que coordina a nivel global el seguimiento de la evolución médica y científica en esta temática. Organiza anualmente un workshop sobre la materia y ha publicado un Manual de Buenas Prácticas en materia de relacionamiento con las comunidades.
- La publicación de los Informes de Transparencia 2016 y 2017
- Iniciativa sectorial JAC, que lleva a cabo auditorías y hace el seguimiento de planes de mejora en los proveedores de mayor riesgo en materia de compra de productos, con un enfoque especial en temas laborales, de seguridad y salud, trabajo infantil, y minerales.

- La iniciativa Aliados, que lleva a cabo auditorías y hace el seguimiento de planes de mejora en los proveedores de mayor riesgo en materia de prestación de servicios, con un enfoque especial en temas laborales y de seguridad y salud.

- La participación en la Alianza público-privada para el Comercio Responsable de Minerales.

- La implantación de un Canal de Negocio Responsable externo institucional, al que puede acudir cualquier interesado que tenga una consulta o una denuncia relacionado con cualquier temática en materia de derechos humanos o la actuación responsable de la Compañía.

Además, durante el 2017 trabajamos en la actualización de nuestro compromiso de Política de Derechos Humanos de acuerdo a los Principios Rectores para Empresa y Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU).
Con esta actualización pretendemos recoger un compromiso más alineado con los nuevos retos, dilemas y riesgos que plantea el actual contexto de nuestra Compañía, del sector y las tendencias en estos asuntos.

MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y REMEDIO

Incluso con las mejores políticas y prácticas vigentes, podemos causar o contribuir a un impacto adverso sobre los derechos humanos. En la actualidad, las consultas y hechos relativos a sus actividades pueden plantearse a través del Canal de Negocio Responsable publicado en nuestra página web.

Este canal se crea, a finales de 2016, con el objetivo de establecer un sistema de comunicación con los grupos de interés y vincularlo directamente a la política de Negocio Responsable y nuestro compromiso con los derechos humanos de acuerdo a los principios de respecto, confidencialidad, respuesta diligente y exhaustividad.

Contamos con un procedimiento que garantiza el adecuado funcionamiento del Canal. Una vez que recibimos una comunicación, la analizamos, contestamos al destinatario, y en el caso que proceda, la derivamos al departamento correspondiente. Cuando este departamento resuelve la comunicación le trasladamos la solución al interesado, cerrando de esta manera el expediente.

Durante el 2017 no recibimos ninguna consulta/reclamación en temas de derechos humanos.

Hitos 2017

- Matriz de priorización de impacto de derechos humanos de Telefónica.

Objetivos 2018

- Revisión de las Políticas de Derechos Humanos y Privacidad.
- Política de Comunicación Responsable.
- Política de Seguridad y Salud.
- Evaluación de impacto de DD.HH. a nivel local.
- Iniciativa en materia de Inteligencia Artificial.
- Publicación del tercer Informe de Transparencia.

LIBERTAD DE EXPRESIÓN

La garantía de los derechos fundamentales de las personas, y en particular la privacidad y la libertad de expresión, adquieren en el mundo digital una nueva dimensión, ya que a través del uso de las nuevas tecnologías se recogen y gestionan datos personales.

Las operadoras de telecomunicaciones tenemos el deber y la obligación legal de responder a los requerimientos de las autoridades competentes para garantizar la seguridad de sus ciudadanos, siempre en el respeto de la ley y los derechos y libertades fundamentales.

En la actualización de nuestra matriz de impacto llevada a cabo en el 2017, en lo que se refiere a la privacidad y libertad de expresión, los siguientes asuntos se identificaron como materiales:

- Seguridad de productos y servicios soportados en la Red.
- Neutralidad y respeto del derecho de libertad de expresión en la divulgación de información en la Red.
- Divulgación de información suficiente y transparente sobre mecanismos de recolección y tratamiento de los datos.
- Uso legítimo de los datos personales.

Los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las empresas y derechos humanos nos han servido de guía fundamental en el trabajo que realizanmos en la última década para fomentar la garantía y respeto del derecho de las personas y, concretamente, en lo referente a la libertad de expresión. Las alianzas sectoriales y multistakeholder y los principios asociados a ellos, han consolidado nuestro trabajo en esta materia.

En 2013 dimos un paso muy importante con la constitución del Grupo de Diálogo de la Industria de Telecomunicaciones para la Libertad de Expresión y la Privacidad (TID) y la firma de sus principios.

El 28 de marzo de 2017 se hizo efectiva la fusión entre el Global Network Initiative (GNI) y Grupo de Diálogo de la Industria de Telecomunicaciones para la Libertad de Expresión y la Privacidad. Esto ha supuesto que el GNI hoy agrupe a operadoras y fabricantes como Millicom, Nokia, Orange, Telenor Group, Telia Company, Vodafone Group y Telefónica junto con Facebook, Google, LinkedIn, Microsoft y Yahoo, en una colaboración única a favor de la promoción de los derechos humanos y más concretamente, en los derechos de privacidad y liberad de expresión. Más de mil quinientos millones de personas en más de 120 países podrán beneficiarse del apoyo que esta asociación realiza para el desarrollo de estándares y principios de actuación de las empresas y asociaciones que la componen.

GNI participa, a escala global, en multitud de foros y eventos (ICT4Peace, Rightscon, Eurodig, IGF o Internet and Jurisdiction events). Además, organiza sesiones de trabajo con todos los actores relevantes en la materia, para compartir buenas prácticas e influir en los procesos de tomas de decisiones y creación de opinión. Entre los más relevantes destacamos:

- Internet Freedom and the New Era of Censorship and Surveillance , 21 de junio 2017, Washington.
- A Conversation on Controversial Content with Cloudfare, 2 octubre 2017, Londres.
- UNICEF Presentation: Draft principles and guidance for freedom of expression and privacy of minors, 3 de octubre 2017, Londres.
- Evento sobre la "Reforma 702 y reautorización: Distintas visiones", 30 de noviembre 2017, Washington.

Implementacion de los principios de privacidad y libertad de expresión de Global Network Initiative

Hicimos un primer ejercicio de autoevaluación siguiendo los principios de GNI, donde describimos las políticas, sistemas y procedimientos internos que tenemos implementados, incluyendo las solicitudes que recibimos de las autoridades competentes, evaluación de impacto de derechos humanos y la comunicación que realizamos a usuarios.

Global Network Initiative
Protecting and Advancing Freedom of Expression and Privacy in Information and Communications Technologies

Gobernanza, Supervisión y Liderazgo

Desde la Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad y la Secretaría General y del Consejo, se diseña, coordina y lidera la implementación de los Principios de Privacidad y Libertad de Expresión.

Los riesgos potenciales a los derechos de Privacidad y Libertad de Expresión han sido identificados en nuestra nueva matriz de impacto de derechos humanos en relación con los siguientes asuntos:

Actuación Directa

- Condiciones de servicio: No-discriminación y Derecho a la libertad de expresión.
- Uso, gestión de datos y desarrollo de servicios basados en la inteligencia artificial: privacidad, no-discriminación y otros derechos que se puedan ver afectados por el uso inadecuado de esta tecnología.

Actuación Indirecta

- Cadena de suministro (todos los derechos que pueden estar en riesgo por nuestra actividad directa).
- Debida diligencia en materia de derechos humanos en el contexto de adquisiciones o acuerdos estratégicos (joint ventures y procesos de expansión corporativa)

Gracias a la primera evaluación de impacto de derechos humanos y la actualización realizada en el 2017, estamos impulsando y revisando diferentes políticas y procedimientos para asegurar la protección a los derechos de privacidad y libertad de expresión:

- Procedimiento Global de requerimientos por parte de las autoridades competentes.
- Actualización de la Política de Seguridad.
- Revisión de la Política de Privacidad.
- Creación de un nuevo Modelo de Gobierno de Protección de Datos Personales.
- Actualización de la Política de Derechos Humanos.

Implementación de los principios

Procedimientos

Tanto la actualización de la Política Global de Privacidad como el Procedimiento Global ante Requerimientos por parte de Autoridades, que se han incluido en el proceso de auditoría interna de la Compañía para el 2018, recogen el compromiso y proceso a seguir para responder a las peticiones que podamos recibir de las autoridades en los países donde operamos. De esta forma:

- Garantizamos el equilibrio entre el cumplimiento legal y el respeto por los derechos fundamentales de las personas.
- Nos aseguramos la verificación de la legalidad de la petición.
- Rechazamos cualquier petición que no viene por este conducto reglamentario.
- Las áreas responsables de recibir y tratar las peticiones consolidan (a efectos de seguimiento control y auditoría) las peticiones recibidas.

Formación y concienciación en Privacidad y Libertad de Expresión

A partir de la aprobación de la nueva versión de los Principios de Negocio Responsable, donde se recogen específicamente el respecto a ambos derechos, se lanzó una campaña global de comunicación interna de los nuevos Principios, que tiene vocación de permanecer en el tiempo con iniciativas periódicas.

Además, durante el año 2018 se lanzará un nuevo curso sobre los Principios de Negocio Responsable, donde se recoge de manera explícita nuestro compromiso con la Libertad de Expresión. Adicionalmente, todos los empleados de Telefónica en la Argentina tienen como requerimiento realizar el curso de Privacidad y Seguridad.

Mecanismos de Reclamación
El Canal de Negocio Responsable no ha recogido ninguna consulta/reclamación respecto al Derecho de Libertad de Expresión.

Transparencia
Contamos con un Centro de Privacidad Global y un Centro de Privacidad local, como punto de referencia público sobre nuestra posición y nuestra forma de actuar en materia de privacidad, libertad de expresión, seguridad y menores y donde publicamos nuestro Informe de Transparencia de las Comunicaciones y el de los años anteriores.

En esta segunda edición del Informe de Transparencia de las Comunicaciones, los indicadores reportados para los 17 países en los que operamos han sido:

- Interceptaciones legales.
- Acceso a Metadatos asociados a las comunicaciones.
- Bloqueo y filtrado de determinados contenidos.
- Suspensiones geográficas o temporales de servicio.

Contextualizamos los indicadores dando información sobre el entorno legal que da potestad a las autoridades para hacer este tipo de solicitudes, así como para recabar el número y tipo de requerimientos que recibimos. El marco legal específico de cada país señala también limitaciones que existen de cara a facilitar la información sobre los requerimientos que recibimos. Cuando no aportamos datos, explicamos por qué no lo hacemos.

Además, damos un paso más, añadiendo dos subindicadores más en cada uno de los indicadores reportados. Así, cuando es técnicamente posible, ampliamos nuestra información, indicando el número de clientes que son afectados por cada petición y el número de solicitudes rechazadas. Cabe destacar que rechazamos solicitudes o las atendemos parcialmente cuando ocurre alguna de estas circunstancias:

- No se ajusta a la legislación local para ese tipo de requerimiento.
- No contiene todos los elementos necesarios que posibilitan la ejecución (firmas necesarias, autoridad competente, descripción técnica del requerimiento etc...).
- Por imposibilidad técnica de ejecutar el requerimiento.

Trabajo Infantil y Trabajo Forzoso

Empleados

Tal y como se recogen en nuestros Principios de Negocio Responsable, garantizamos que todos los empleados disfruten de sus derechos laborales, no tolerando en ningún caso el trabajo forzado, amenazas, coacción, abuso, discriminación, violencia o intimidación, o trabajo infantil en nuestro entorno laboral.
Mantenemos una relación con UNI Global Union desde hace muchos años, firmando el código de conducta en el 2000. Dicho documento se ha ido renovando y se actualizó en el 2014 para que recogiera la evolución en materia de responsabilidad empresarial, según lo establecido en los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas. Este acuerdo sigue aún vigente.

En lo que respecta al trabajo infantil se ratifica el compromiso con los derechos humanos de la comunidad siendo, entre otros, la abolición del trabajo infantil.

Cadena suministro

Nuestra Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro promueve el cumplimiento de estándares laborales en los que se recoge explícitamente que, el trabajo realizado por los empleados del proveedor no se llevará a cabo en condiciones de esclavitud ni será involuntario o forzado. Además, el proveedor garantizará que no exista trabajo infantil en su actividad y en su propia cadena de suministro. Estos aspectos se recogen también en nuestras condiciones generales de contratación.

En base a los posibles riesgos asociados a los diferentes productos o servicios que adquirimos, nos focalizamos en verificar el desempeño de nuestros proveedores más críticos en este ámbito.

Entre las diferentes auditorías realizadas durante el 2017, bajo el marco de la iniciativa sectorial Joint Audit Cooperation (JAC), llevamos a cabo 76 auditorías in situ a centros de fabricación de proveedores del sector TIC a nivel global.

Acción social y cultural
Somos conscientes de la influencia que una Compañía como la nuestra tiene y debe tener en el fomento del conocimiento, la cultura y la solidaridad en las comunidades en que estamos presentes.

Por ello, formamos parte activa de la vida social y cultural de quienes viven en ellas.
La mayor parte de nuestra acción social de se lleva desde la Fundación Telefónica y a través de diferentes patrocinios sociales de la Compañía.

Acción social y cultural

Somos conscientes de la influencia que una Compañía como la nuestra tiene y debe tener en el fomento del conocimiento, la cultura y la solidaridad en las comunidades en que estamos presentes.

Por ello, formamos parte activa de la vida social y cultural de quienes viven en ellas.
La mayor parte de nuestra acción social de se lleva desde la Fundación Telefónica y a través de diferentes patrocinios sociales de la Compañía.

EDUCACIÓN

Hoy la tecnología nos permite aprender y expandir nuestros conocimientos y nos abre un mundo de posibilidades. Y es que, la educación digital permite que nos actualicemos constantemente, democratiza el acceso al conocimiento de calidad y sienta las bases para la construcción de una sociedad global e inclusiva.

Por eso, desde de Telefónica Educación Digital impulsamos la educación como motor de desarrollo a través de diversas iniciativas globales::

MIRÍADAX_

- **Miríadax,**
  primera plataforma iberoamericana de MOOCs
  Desde junio de 2017, reforzamos nuestro compromiso con la formación abierta y asumimos la totalidad de gestión y desarrollo del proyecto.

  Actualmente, dispone de una biblioteca de más de 700 cursos procedentes de casi 100 universidades e instituciones adheridas, cuenta con más de 2.000 docentes y tiene 4.364.686 alumnos inscritos.

  Cabe destacar que Miríadax cuenta con un ratio de finalización de sus cursos del 23% frente al 8% de media de las plataformas MOOCs anglosajonas.

SCOLARTIC_

- **Scolartic,**
  comunidad educativa online para docentes
  Es un espacio social de aprendizaje abierto y gratuito para la comunidad educativa iberoamericana, con 512.000 profesores, educadores y padres, que ya han realizado 1.178.210 horas formativas sobre las últimas tendencias educativas internacionales.

STEMBYME_

- **Stembyme,**
  el portal donde la ciencia es divertida
  Se trata de un entorno lúdico y de aprendizaje que busca impulsar el desarrollo de las competencias científicas en niños y jóvenes de 14 a 18 años, que cuenta con 338.150 usuarios que disponen de más de 400.000 horas formativas cuyo objetivo es despertarles el interés por la ciencia. El proceso de enseñanza-aprendizaje en STEMbyme se realiza a través de cursos MOOCs o clases virtuales en tiempo real.

siele

- **SIELE,**
  el certificado online de español
  Promovido por el Instituto Cervantes, la Universidad de Salamanca, la Universidad Nacional Autónoma de México y la Universidad de Buenos Aires, SIELE es el único certificado online de reconocimiento internacional que permite acreditar el dominio de las capacidades comunicativas de la lengua española, según los niveles que establece el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER). En estos momentos ya existen cerca de 575 Centros de Examen Autorizados SIELE repartidos en 70 países del mundo.

Empleabilidad

La Fundación Telefónica promovió experiencias en pos de mejorar las capacidades y competencias de los jóvenes con el objetivo de fortalecerlos de cara a su futuro personal y profesional con la nueva realidad del mercado laboral, la llamada "nueva empleabilidad".

Durante 2017 Fundación Telefónica Argentina junto con la Dirección General de Emprendedores y la Fundación EIDOS impulsó la tercera edición del Laboratorio Joven de Innovación Social. Un espacio público donde 60 jóvenes de entre 17 y 23 años y en un total de 14 encuentros tuvieron la oportunidad de generar desarrollar proyectos orientados a dar soluciones innovadoras y con impacto social positivo a las problemáticas que más los convoquen. La experiencia permitió desarrollar habilidades blandas y la implementación de tecnología en sus proyectos.

Como complemento se generó a través de la plataforma Miriadax una oferta de cursos de formación online MOOCS de la que participaron 1800 jóvenes.

Educación y Cultura Contemporánea

Durante 2017 las exposiciones impulsaron un escenario que permitió acercar la creatividad, la innovación y la tecnología a las personas y vivir experiencias lúdicas y de aprendizaje que nos diferenciaron en la oferta cultural de la ciudad de Buenos Aires, Córdoba y San Miguel de Tucumán. Un total de 130.349 visitantes a las muestras disfrutaron además de diferentes propuestas diseñadas en el marco de los conceptos y temáticas impulsados por las exposiciones

Voluntariado Corporativo

El programa corporativo Voluntarios Telefónica canaliza y promueve en 32 países la acción social de los empleados que quieren aportar su talento, tiempo e ilusión en beneficio de la comunidad, las instituciones educativas y las OSC. Durante el año, se organizaron actividades que permitieron la participación de todos los voluntarios según su interés y tiempo disponible. En 2017 se logró la participación de 3.194 participantes del programa voluntarios quienes a través de 4.344 participaciones brindaron 21.501 horas de voluntariado con 29.143 beneficiarios directos.

Destacamos además que, en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles impulsados por Naciones Unidas en 2015 el programa es parte de COMPANIES4SDGs un proyecto colaborativo entre empresas, que cuenta con el apoyo de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con el respaldo de la iniciativa global IMPACT 2030, con los objetivos de difundir los ODS y contribuir a su consecución a través de sus programas de voluntariado corporativo.

Día Internacional del Voluntario Telefónica

El viernes 6 de octubre fue el día elegido para poner en valor y reconocer el trabajo y el compromiso que los voluntarios realizan durante todo el año en más de 30 países con diferentes actividades adaptadas a cada comunidad. Como en anteriores ocasiones, miles de empleados se convirtieron en Voluntarios para poner a disposición de su comunidad local su talento, experiencia e ilusión colaborando en actividades solidarias en los ámbitos de la educación, la cultura y el medioambiente.

En esta edición 2.302 voluntarios participaron a través de 103 acciones, en 23 provincias del país, que beneficiaron en forma directa a más de 9.907 personas. Entre otras tareas, los voluntarios argentinos realizaron mejoras edilicias en 3 instituciones educativas, realizaron un mural en una OSC y realizaron la reparación y acondicionamiento de un espacio público; se armaron 7 huertas y dos plantaciones de árboles; dictaron y/o asistieron 20 talleres sobre robótica, realidad virtual y energía en diferentes instituciones educativas y en el EFT.

También se realizaron 70 actividades de pintura de juguetes didácticos y mobiliarios educativos; se reacondicionaron más de 300 camisas para ser donadas a Caritas; participaron en un Workshop de Innovación para Jóvenes y adaptaron dos libros para personas con discapacidad visual junto a "TIflonexos".

Día Internacional del Voluntario Telefónica 2017

Participación de

2.302

voluntarios

Jornadas Solidarias "Un día por ellos"

Se realizaron 28 jornadas solidarias en diferentes instituciones educativas con la participación de 1119 voluntarios. Estas jornadas se realizaron tanto en CABA, GBA e Interior del país generando mejoras edilicias, armado de huertas, plantación de árboles, y facilitando nuevas experiencias de aprendizaje en los alumnos de esas instituciones.

Gira "Despertando ideas, se despierta el futuro"
Por segundo año consecutivo los Voluntarios Telefónica acompañaron la gira "Despertando ideas, se despierta el futuro" en las provincias de Córdoba y Tucumán. En esta propuesta 99 voluntarios asistieron los talleres de tecnología, robótica y programación para las instituciones educativas, realizaron 3 jornadas solidarias "Un día por ellos" y ofrecieron 2 funciones de la obra de teatro "Jugando Bajito".

Vacaciones Solidarias Nacionales e Internacionales
Es una iniciativa en donde los voluntarios "donan" su tiempo vacacional para ir a realizar tareas sociales de tiempo completo ya sea en el ámbito local como internacional.

En 2017 fueron 12 los voluntarios de Argentina que viajaron a Brasil, Perú, Uruguay, Nicaragua, Chile, Colombia y México a vivir la experiencia solidaria y compartirla junto a voluntarios de otros países.

En su versión nacional, 4 voluntarios argentinos viajaron a Tucumán donde durante una semana colaboraron en el Centro Integral Comunitario Adolfo de la Vega y el Centro Integral Comunitario. Allí, los voluntarios realizaron mejoras edilicias y llevaron a cabo actividades recreativas.

Voluntariado Digital

Incluye la tecnología como medio para generar oportunidades de desarrollo de las personas.

EDUCACION	
Niños y Niñas que reciben formación	2.673
Niños y niñas beneficiarios de la formación a sus docentes	8.579
Profesores/Educadores	2.348
Adultos que reciben formación	500
Horas de formación impartidas en Educación	962.130
EMPLEABILIDAD	
Jóvenes formados en Proyecto de Empleabilidad	1.994
Horas de formación impartidas en Empleabilidad	20.628
VOLUNTARIADO	
Voluntarios Activos	3.194
Horas de voluntariado	21.501
Beneficiarios de Actividades de Voluntariado	39.143
CULTURA DIGITAL	
Asistentes a exposiciones organizadas por FT	131.196

Esta línea de actuación, impulsada en la estrategia 2017 del Programa, pone en el centro la evolución tecnológica y su alcance en la vida de las personas y las comunidades. Las actividades movilizaron 273 voluntarios en 45 actividades.

9

Compromiso con el medio ambiente

Medio Ambiente y Digitalización

Nuestra actividad, como la de cualquier otra compañía es dependiente del medio ambiente. Por ello, trabajamos para que nuestro impacto sobre el entorno sea mínimo y apostamos por desvincular el crecimiento de nuestro negocio de la huella ambiental.

Más allá de ello, la digitalización se alza como una herramienta clave para afrontar los retos ambientales. Cambio climático, residuos, agua, contaminación atmosférica, incendios o biodiversidad; todos ellos encuentran ya soluciones entre nuestros servicios y productos. Para nosotros, esto es solo el principio, ya que las oportunidades de crecimiento en una economía verde son cada vez más relevantes para la Compañía.

En un mundo digital hay más oportunidades para la ecoeficiencia y una economía descarbonizada y circular.

Para lograrlo, contamos con una estrategia ambiental global y actuamos a diferentes niveles siempre alineados con nuestra estrategia de negocio:

- Cumplimiento y gestión ambiental bajo la ISO 14001.
- Aprovechamiento de ecoeficiencias internas.
- Promoción de la economía circular.
- Descarbonización de nuestra actividad.
- Desarrollo de productos y servicios que ofrecen soluciones a los problemas ambientales. Por ejemplo, reducen el consumo de recursos, las emisiones de gases de efecto invernadero o ayudan a nuestros clientes en materia de adaptación al cambio climático.

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

GOBERNANZA

El medio ambiente es un asunto transversal a toda la Compañía, que involucra tanto a áreas operativas y de gestión como a áreas de negocio e innovación.

La Estrategia Ambiental es responsabilidad del Consejo de Administración, en el marco de nuestro Plan Global de Negocio Responsable. Los objetivos ambientales más relevantes se definen a nivel global, y son parte de la retribución de los máximos responsables de Operaciones y Sostenibilidad.

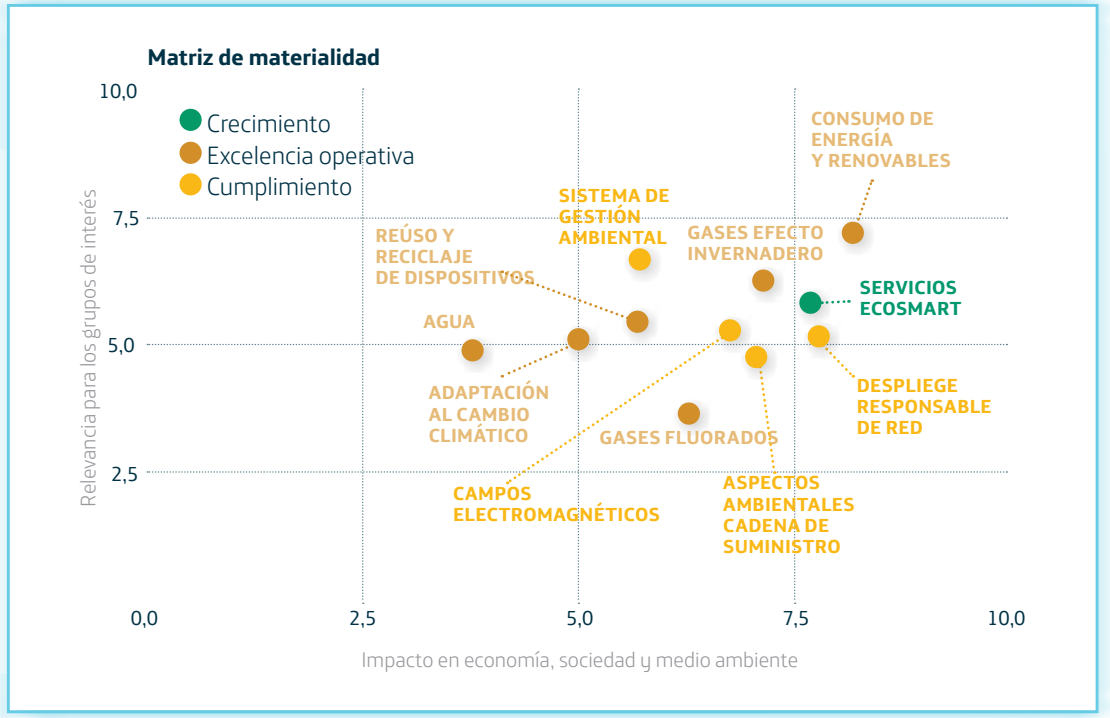
Además, contamos con un equipo multidisciplinar, a nivel global y en los diferentes países, encargados de llevar a cabo esta Estrategia en los diferentes niveles de responsabilidad.

Materialidad

Anualmente analizamos cuáles son nuestros aspectos ambientales más relevantes, en base a la estrategia de negocio, el entorno regulatorio y las demandas de nuestros grupos de interés.

En base a este análisis, priorizamos nuestros esfuerzos hacia los aspectos más materiales: consumo energético y energías renovables, los servicios EcoSmart, el Despliegue responsable de la red y las emisiones de gases de efecto invernadero. Sin embargo, no descuidamos el resto de aspectos ambientales y gestionamos todos ellos para reducir nuestro impacto y aumentar la resiliencia.

Nuestro trabajo en materia ambiental tiene influencia dentro y fuera de la Compañía.



Internamente afecta a nuestra operación, costes e ingresos. Externamente a nuestros inversores, clientes y proveedores, así como a las sociedades en las que estamos presentes.

Damos respuesta de forma transparente a todas las demandas de nuestros grupos de interés, desde la respuesta a cuestionarios de analistas internacionales como CDP, al diálogo más cercano con cada grupo en función de sus necesidades y expectativas.

RIESGOS AMBIENTALES

Los riesgos ambientales y de cambio climático de la Compañía se controlan y gestionan bajo el modelo global de gestión de riesgos, conforme al principio de precaución.

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

Analizamos de forma específica los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, de acuerdo con las recomendaciones de Task Force on Climate – Related Financial Disclosures (TCFD). Para nosotros, la mayor amenaza del cambio climático proviene de los riesgos físicos, derivados de eventos climáticos extremos y el incremento de temperatura, que aumentan en horizontes temporales mayores.

Para reducir nuestra exposición al aumento de temperatura y mayores necesidades de refrigeración, la compañía cuenta con un programa de eficiencia energética global y un plan de energías renovables.

En cuanto a los eventos climáticos extremos, contamos con programas para mejorar nuestra capacidad de adaptación, teniendo en cuenta los riesgos derivados de esta materia en el diseño y operación de la Red. Además, la compañía cuenta con planes de continuidad de negocio ante estos eventos en las geografías que lo requieren.

Gestión ambiental

Nuestro sistema de gestión ambiental, basado en el standard UNE-ISO 14001, validado por la certificación externa ISO 14001 otorgada por AENOR con alcance en Movistar Argentina en forma ininterrumpida desde 2009; nos permite gestionar proactivamente los posibles riesgos e impactos derivados de nuestra operación y asegurar el control del cumplimiento legal de la organización para las temáticas ambientales.

Durante 2017, nuestro Sistema de Gestión ambiental se adecuó a la nueva versión de la norma, La cual sube el nivel de exigencia en cuanto a la prevención y gestión de riesgos, así como amplía el espectro de influencia de la organización incluyendo el concepto de ciclo de vida a los productos y procesos gestionados.

Como organización poseemos un fuerte foco en la reducción del uso de recursos y emisiones, preventivamente gestionamos los riesgos medioambientales potenciales que podría generar nuestra actividad, así como la gestión de los residuos de la operación, priorizando la reutilización y el reciclado donde sea posible.

Extendemos la gestión ambiental a toda la cadena de suministros, incluyendo cláusulas en los contratos con nuestros proveedores, las cuales incorporan los requisitos legales y los derivados de la política de la organización. Adicionalmente realizamos acciones de comunicación y concientización, formación, auditorías y otras acciones dirigidas a todos los grupos de interés.

En nuestras estaciones Base locales, realizamos las mediciones de RNI (Radiaciones No Ionizantes) acorde a lo solicitado por las normativas vigentes, tanto en lo metodológico como en el despliegue requerido, de forma de asegurar el cumplimiento de los límites legales permitidos. Todos los terminales y equipos que ofrece Movistar Argentina están por debajo de los niveles reconocidos internacionalmente.

Los resultados de las investigaciones científicas actuales indican que no hay efectos adversos para la salud si la exposición de campos electromagnéticos de radiofrecuencia se mantiene por debajo de los niveles establecidos en la normativa vigente.

En lo referente a Telefónica Fija en la Argentina, en 2017 realizamos el proceso de adecuación a norma de nuestras instalaciones; realizamos un diagnóstico para poder identificar los principales desvíos, definimos e implementamos un plan de trabajo.

Asimismo, a nivel global y local, cobran especial relevancia en los SGA los riesgos y oportunidades, identificados como consecuencia de nuestros aspectos ambientales, nuestras partes interesadas y requisitos obligatorios. Los sistemas de gestión y planes específicos, como los Planes de Eficiencia Energética y Energías Renovables, contribuyen a aprovechar las oportunidades que hay en ellos.

Por otro lado, disponer de un Sistema de Gestión Ambiental certificado, nos permite asegurar el correcto control y cumplimiento de la legislación ambiental aplicable en cada operación, siendo el modelo preventivo de cumplimiento asociado al proceso de Compliance Global de la Compañía. Durante 2017 no fuimos objeto de ninguna sanción relevante en materia ambiental.

UNA RED RESPONSABLE

Asegurar el adecuado control de riesgos e impactos ambientales en la gestión de nuestra Red, desde el despliegue al desmantelamiento de instalaciones obsoletas, pasando por una operación eficiente de redes y la reutilización de equipos, nos permite prestar un servicio de máxima calidad sin comprometer el cuidado del medio ambiente.

Los principales aspectos ambientales de nuestra red son el consumo de energía y la gestión de los residuos producidos tanto en la operación y mantenimiento como en el desmantelamiento de las instalaciones.

Muestra de la gestión responsable de la red es que el 79% de los residuos fueron reciclados en 2017 (58% en 2016).

De cara a minimizar el impacto del despliegue de red, la mejor práctica es la compartición de infraestructuras. Por ello, siempre que es posible localizamos nuestras instalaciones compartiendo espacio con otras operadoras o empresas gestoras de torres de comunicación. De esta forma se minimiza la ocupación de suelo, el impacto visual, el consumo de energía y la generación de residuos. Durante 2017 se ha llegado a compartir 2.889 estaciones base locales.

Hitos 2017

- Seleccionamos como modelo preventivo de compliance ambiental la certificación ISO 14001.
- Reciclamos el 79% de nuestros residuos.
- Transición del Sistema de Gestión Ambiental al nuevo estándar ISO 14001:2015.

Economía circular

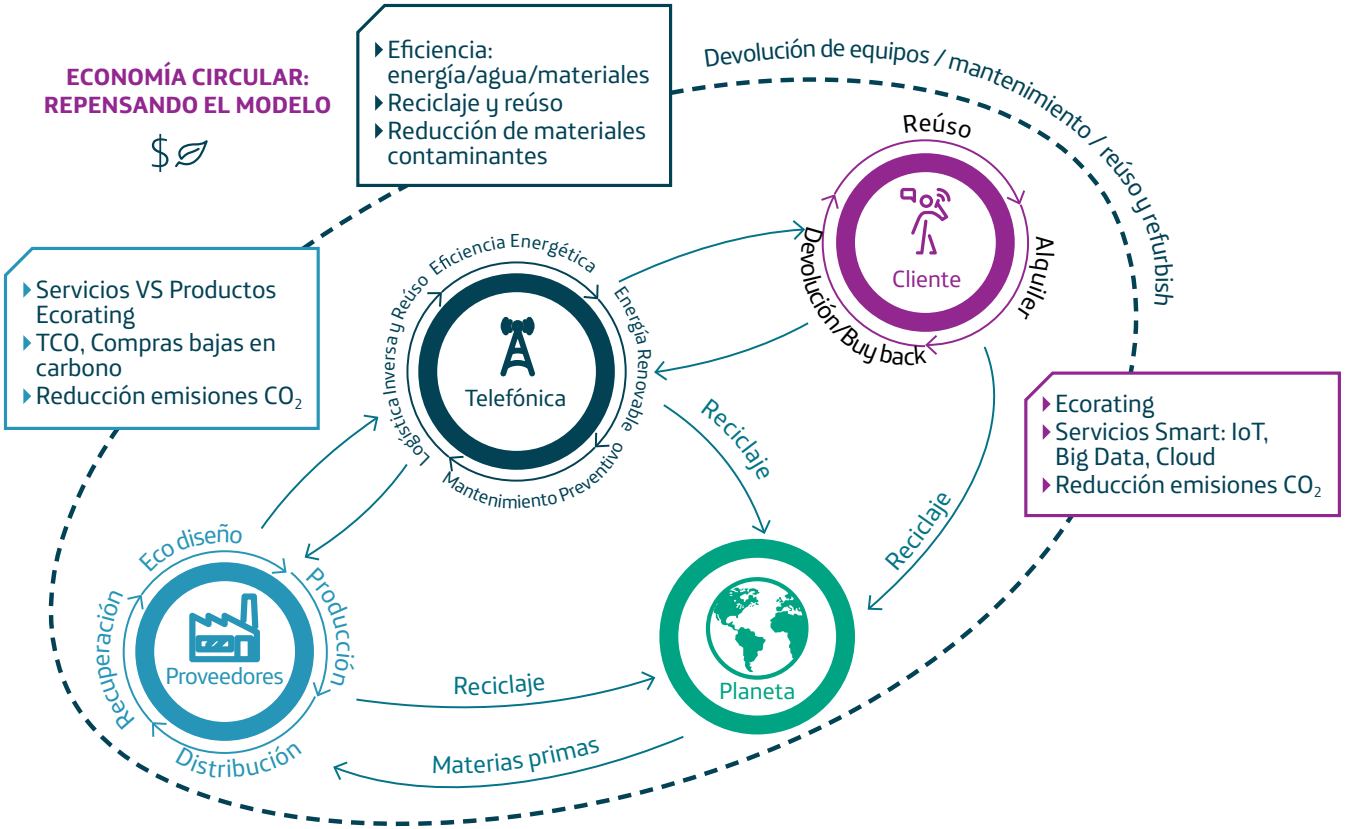
Una oportunidad a explotar

La economía circular propone una solución a la insostenibilidad ambiental del modelo económico imperante, aplicando la recuperación y renovación de materiales y energía de forma cíclica, tal y como ocurre en la naturaleza.

Este concepto no sólo revoluciona los paradigmas convencionales, sino que también proporciona retos y oportunidades para el Internet de las Cosas y el Big Data, ya que es necesaria una sociedad hiperconectada para lograrla.

Integramos esta filosofía a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestra empresa, desde las compras a la provisión de servicios a nuestros clientes. Ponemos foco en optimizar el consumo de recursos y promover que los bienes usados vuelvan al ciclo productivo. Estas iniciativas se centran principalmente en los procesos de Red y cliente, los mayores demandantes de materiales y recursos, pero siempre de la mano de nuestros proveedores, aliados fundamentales en esta transición hacia la economía circular.

Promovemos el reúso y el reciclaje, las compras bajas en carbono, la compra de equipos cada vez más eficientes, el Ecorating, y nuevos modelos de negocio, como el Modelo ESaaS (Energy Savings as a Service).



PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA CIRCULAR EN TELEFÓNICA

- Materiales y recursos renovables y ecoeficientes
- Compartir y reutilizar
- Ecoeficiencia y ecodiseño, menos residuos
- Cierre del círculo, reciclaje
- Virtualización, desmaterialización
- Innovación
- Nuevos modelos de negocio/servicios

Soluciones Digitales: un factor clave en el avance de la economía circular

Para cambiar de un modelo lineal a uno circular, el intercambio de información entre las partes es fundamental para que el flujo de materiales y energía sea continuo. El impulso que ofrecen las TIC para una correcta evolución hacia la industria conectada es evidente.

Así, las soluciones digitales (IoT, Digitalización, Big Data, Cloud, Blockchain) favorecen la trazabilidad y la seguridad en la gestión, incrementan las posibilidades de retorno o recuperación de desechos.

ECOEFICIENCIA INTERNA

Reducimos el impacto de nuestros servicios y operaciones sobre el medio ambiente gracias a medidas eco-eficientes. La práctica de la eco-eficiencia supone un uso eficiente de materiales y recursos para la provisión de nuestros servicios, con el fin de reducir el consumo sin que se vea afectado el ejercicio normal de las operaciones realizadas.

El consumo de recursos se reduce gracias a prácticas como un mantenimiento adecuado de infraestructura, sustitución de equipos de bajo consumo o mediante la reutilización de equipos a nivel interno.

	2016	2017
Consumo de Agua (M3)	649.169	569.727
Consumo de papel oficinas (Tn)	234	146

Uno de los ejemplos de ecoeficiencia aplicado al consumo del papel es la digitalización de las facturas de nuestros clientes gracias a las nuevas tecnologías. En 2017, han elegido la factura sin papel 6,4 millones de clientes, generando cerca de 57 millones de facturas electrónicas.

EQUIPOS USADOS Y RESIDUOS

La gestión de equipos usados y residuos es un aspecto ambiental relevante dentro de Telefónica, ya que está presente en todas nuestras actividades. El mantenimiento de la infraestructura de Red es la principal generadora, pero también lo son las actividades administrativas que realizamos en nuestras oficinas y, en menor medida, las actividades comerciales con nuestros clientes.

Abarcamos todas las fuentes de residuos y las actividades que los generan, que en nuestro caso son desarrolladas en gran parte por proveedores. Impulsamos medidas que fomentan la economía circular, que incrementan los ratios de reúso, reciclado y recuperación de materiales. Todo ello nos permite ser más competitivos, reducir gastos e incrementar ingresos, a la vez que logramos reducir nuestra huella sobre el entorno y cumplir con la normativa legal aplicable.

Gracias a la digitalización de la gestión, a través de nuestra plataforma GReTel ,mejoramos la trazabilidad de nuestros residuos con el fin de aumentar su potencial de reciclaje, reúso y valorización. Teniendo en cuenta el principio de jerarquía de residuos en la economía circular, nuestra principal apuesta es prevenir y reducir la generación de residuos, apoyando la reutilización de equipos usados y el reciclado, siempre que es posible.

En 2017 generamos en Telefónica en la Argentina 1.974,31 t de residuos y logramos destinar a reciclaje un 79,24% del total.

En 2016, iniciamos el desarrollo de la plataforma GReTel, un sistema que integra la gestión de residuos generados en todas las empresas del grupo por medio de la Digitalización.

Gracias a Gretel, mejoramos la trazabilidad de los residuos que producimos con el fin de establecer un plan de mejora continua y aprovechar todas las oportunidades ligadas a la economía circular.

Durante 2017 logramos implantar la herramienta en 6 países, entre ellos la Argentina.

Siempre que la reutilización o el reciclaje no son posibles, los residuos se gestionan a través de una empresa especializada en realizar un correcto tratamiento en función de las características del mismo.

Ecorating

En el momento de adquirir un nuevo teléfono, informamos a nuestros clientes sobre la puntuación dentro de la escala Ecorating de sus dispositivos y les brindamos la posibilidad de elegir una opción más sostenible dentro de sus criterios de compra.

ECORATING: Un ejemplo de referencia que busca la circularidad en dispositivos móviles.

El Ecorating es un sello que evalúa el impacto ambiental de todo el proceso de producción, uso y eliminación de los teléfonos móviles. La metodología, desarrollada junto con otras operadoras como Orange, y la ONG británica Forum for the Future, atiende a criterios como el análisis de la vida útil, o indicadores como el calentamiento global y el agotamiento de materias primas. En el análisis también se incluye la puntuación de las políticas corporativas y criterios de cuidado medioambiental de los fabricantes.

En 2017 comenzamos a informar sobre el Ecorating de nuestros terminales en Movistar Argentina.

Energía y cambio climático

ESTRATEGIA INTEGRADA DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

El uso intensivo de la energía en el modelo económico actual es uno de los principales causantes del cambio climático. Además, para nosotros, la energía es un recurso fundamental para el desarrollo de nuestro negocio. Debido a este vínculo, creamos una estrategia que integra la gestión de la energía y del cambio climático. El cambio climático es uno de los retos más importantes a los que nos enfrentamos, ya que su impacto es cada vez más evidente en la sociedad, la economía y el medio ambiente.

En 2017 se han alcanzado los niveles más altos de concentración de CO2 en la atmósfera de la historia, la mayor temperatura media del planeta y han aumentado los eventos climáticos extremos. Todo esto hace que organizaciones como el World Economic Forum identifiquen el cambio climático como uno de los mayores factores de riesgo mundial. Además, Naciones Unidas lo ha marcado como uno de sus principales Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por ello, se hace urgente avanzar en la descarbonización, el desacoplamiento entre crecimiento económico y emisiones de gases de efecto invernadero.

Desde Telefónica queremos jugar un rol importante en esta materia, ofreciendo soluciones ligadas a una mayor digitalización para favorecer, tanto la mitigación como la adaptación al cambio climático, por parte de nuestros clientes.

También somos conscientes de la responsabilidad que debemos asumir en la reducción de nuestra propia huella de carbono, por eso perseguimos que los servicios que ofrecemos se soporten en una red baja en carbono y además, resiliente al cambio climático.

Con este doble enfoque articulamos nuestra estrategia integrada de energía y cambio climático, alineada con la estrategia de negocio de la Compañía.

Task Force on Climate-Related Financial Disclosures

Para dar respuesta a las demandas de nuestros principales grupos de interés y la trasparencia requerida en esta materia, nos comprometemos a implementar las recomendaciones del Task Force on Climate- Related Financial Disclosures (TCFD).

GOBERNANZA

Desde hace 10 años contamos con la Oficina Global de Energía y Cambio Climático, compuesta por áreas globales como Operaciones, Medio Ambiente y Compras, y encargada de liderar la Estrategia de Cambio Climático de la Compañía. Los avances en esta materia se reportan dentro del Plan de Negocio Responsable al Comité de Dirección en cada país y a nivel global.

OBJETIVOS DE ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

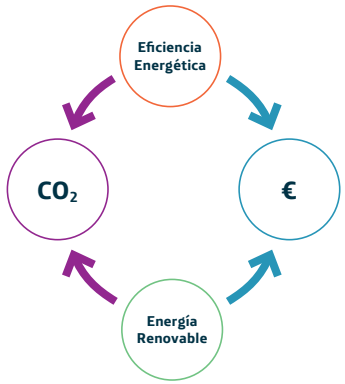
En 2016 anunciamos nuevos Objetivos de Energía y Cambio Climático a 2020 y 2030, alineados con el Acuerdo de París y el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 2 °C. La consecución de estos objetivos forma parte de la retribución de los responsables de las áreas de Operaciones y Medio ambiente.

Marcarnos estas metas nos está ayudando a ser más competitivos y ofrecer a nuestros clientes la Red más limpia del sector. A través de la eficiencia energética y las energías renovables logramos reducir el gasto energético, a la vez que reducimos nuestras emisiones de gases de carbono en términos absolutos. Y es que, en la descarbonización hay grandes oportunidades para la Compañía.
Reducir en un 50% el consumo de energía por unidad de tráfico en 2020.

- Desligar nuestro crecimiento de negocio de las emisiones de GEI. Reduciendo nuestras emisiones de Alcance 1 y 2, un 30% en términos absolutos en 2020 y consiguiendo una reducción del 50% a 2030.

- Ahorrar 90 millones de euros gracias a proyectos de eficiencia energética en los próximos 5 años. Apostar por las energías renovables como fuente sostenible para nuestro negocio, alcanzando el 50% del consumo eléctrico proveniente de fuentes renovables en 2020 y el 100% en 2030.

Objetivos globales de energía y cambio climático 2015 – 2020/2030



EFICIENCIA ENERGÉTICA

-50%
MWh/PB

Reducir a la mitad nuestro consumo energético por unidad de tráfico

ENERGÍA RENOVABLE

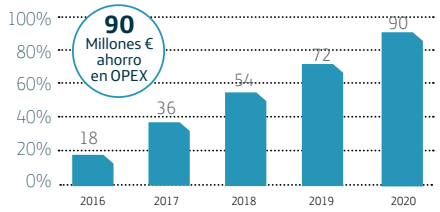
50% 2020

Electricidad procedente de fuentes renovables

100% 2030

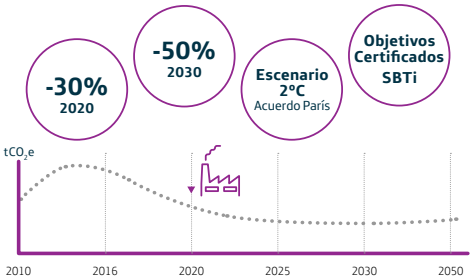
AHORRO POR EFICIENCIA ENERGÉTICA

Millón €



DESCARBONIZAR TELEFÓNICA

(Reducir nuestras emisiones de GEI)



PROGRAMA EFICIENCIA ENERGÉTICA

- Transformación de red, apagado legacy
- Funcionalidades ahorro energético (PSF)
- Refrigeración, cooling
- Equipos de potencia e iluminación

PLAN ENERGÍAS RENOVABLES

- Certificados Garantía de Origen
- Acuerdos de compra a largo plazo (PPA)
- Autogeneración

Riesgos y Oportunidades

El cambio climático afecta hoy día a la gestión de los principales aspectos de la Compañía, como gobierno, estrategia, gestión de riesgos, indicadores y objetivos, por su carácter transversal y global. Por ese motivo, nuestra Estrategia de Cambio Climático, siguiendo las recomendaciones de TCFD, analiza de forma específica los potenciales riesgos y oportunidades derivados de la incidencia de los efectos climáticos proyectados, en diferentes escenarios de concentración de CO2 en la atmósfera y diferentes plazos temporales.

Este análisis específico nos permite incorporar los resultados en decisiones empresariales de largo plazo, minimizando los riesgos y maximizando las oportunidades para nuestro negocio. El cambio climático es uno de los riesgos básicos dentro de nuestro Modelo de Gestión de Riesgos.

Riesgos

Analizamos la exposición de nuestro negocio a los riesgos del cambio climático, tanto los riesgos físicos como los derivados de la transición hacia una economía baja en carbono, en varios horizontes temporales y también bajo escenarios climáticos distintos.

RIESGOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

TRANSICIÓN

REGULATORIOS

Aumento de precios de determinados productos y servicios debido a impuestos o tasas sobre sectores de los que somos dependientes (energía, transporte etc.).

TECNOLÓGICOS

Necesidad de retiro anticipado de activos ligados a climatización o energía por una transición a tecnología de bajas emisiones.

MERCADO

Aumento en el OPEX de energía, por ejemplo en países con dependencia de la generación hidráulica.

REPUTACIONALES

Aumento de información en esta materia por parte de stakeholders relevantes (inversores, analistas, clientes...).

FÍSICOS

CRÓNICOS

El incremento de temperatura podría implicar mayores necesidades de refrigeración.

PUNTUALES

Una mayor ocurrencia de eventos climáticos extremos aumentaría el riesgo de continuidad de negocio.

Los riesgos físicos se han analizado de forma pormenorizada en un Estudio de Vulnerabilidad Climática.

SBTi

En 2017 certificamos nuestros objetivos de emisiones de GEI por la iniciativa Science Based Targets Iniciative (SBTi), lo que corrobora que están alineados con el reto mundial de limitar la temperatura global por debajo de 2°C.

SBTI es una iniciativa, que surge como una colaboración de CDP, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y WWF.

CDP

Fuimos reconocidos, por cuarto año consecutivo, con la máxima clasificación "A" en el CDP Climate Change, por lo que renovamos nuestra presencia en el "Climate A List". Esta lista está integrada por aquellas empresas que cumplen los criterios máximos de puntuación definidos por Carbon Disclosure Project y que mide el nivel de desempeño de las empresas en la estrategia, objetivos y acciones relativos a los riesgos y oportunidades del cambio climático.

Además, fuimos galardonados por nuestra transparencia y compromiso con los clientes en materia de cambio climático, obteniendo una calificación "A" en el CDP Supply Chain Climate.

En los riesgos físicos analizamos la probabilidad e impacto, que tanto los cambios paulatinos en el clima (temperatura, pluviometría, nivel del mar) como eventos climáticos extremos, pueden tener sobre nuestras infraestructuras y operación.

En cuanto a la transición mundial a una economía baja en carbono, consideramos los riesgos que pueden provenir de cambios en la regulación, la innovación tecnología, así como los asociados a cambios en los mercados actuales o reputacionales.

Con el fin de gestionar estos riesgos, contamos con líneas de trabajo que ayudan a aumentar nuestra resiliencia al cambio climático. Así, dentro de nuestra estrategia incluimos medidas de adaptación al mismo, siendo por tanto un concepto integrado en la toma de decisiones.

Esta estrategia nos permite adaptarnos tanto a los cambios físicos como a los devenidos de una economía baja en carbono. Las principales medidas son los Planes de Continuidad de Negocio ante desastres climáticos; el Plan de Eficiencia Energética, que nos hace menos dependientes de combustibles fósiles y nos permite reducir consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero; y el Plan de Energías Renovables, que nos prepara en todos los riesgos de la transición: regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales.

Oportunidades

Las oportunidades ligadas a una economía baja en carbono provienen tanto de la gestión interna, como del desarrollo de productos y servicios digitales, con soluciones específicas a los retos de mitigación y adaptación al cambio climático, que ofrecemos tanto a nuestros clientes, como a la sociedad en su conjunto.

Entre las oportunidades internas destaca el Plan de energías Renovables, que nos permite reducir el coste operacional de la Compañía, disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero y mejorar el posicionamiento en esta materia.

OPORTUNIDADES DEL CAMBIO CLIMÁTICO

EFICIENCIA DE RECURSOS

A través de nuestro Plan de Eficiencia Energética reducimos los costes de nuestras operaciones

PRODUCTOS Y SERVICIOS/ NUEVOS MERCADOS

Servicios EcoSmart, basados en IoT y Big Data nos permitirán posicionarnos y acceder a estos nuevos mercados.

FUENTES DE ENERGÍA

Nuestro Plan de Energía Renovable nos permite reducir las emisiones de carbono y disminuir el coste de energía de nuestra Red.

RESILIENCIA

Una estrategia de adaptación, que permite incorporar el cambio climático en las inversiones para la modernización o despliegue de nuestra Red.

Estudio de Vulnerabilidad Climática

En 2017, realizamos un estudio de Vulnerabilidad Climática con el objetivo de evaluar el grado de exposición de nuestras distintas líneas de negocio, en las geografías en las que operamos.

Las principales conclusiones del estudio reflejan que nuestra mayor exposición a los riesgos físicos se concentra en las infraestructuras ligadas a la conectividad fija y móvil principalmente en Latinoamérica.

El aumento de temperatura se estima que pueda incidir en mayores necesidades de refrigeración en áreas concretas y, sobre todo, a largo plazo. El riesgo más importante está asociado al incremento del número de eventos climáticos extremos que se producen en determinadas regiones. En todo caso, nuestra vulnerabilidad actual es baja, pero se espera que incremente a niveles medios-altos en el largo plazo, mediados y finales de siglo.

Energía

Estamos ante un recurso fundamental para el funcionamiento de nuestra Red. Por ello, llevamos a cabo un control del consumo de energía, gracias al que podemos conocer de forma más precisa su evolución, identificar fallos en la Red y optimizar el gasto operacional. El consumo energético en 2017 de Telefónica en la Argentina fue de 448.832 MWh, un 3% menos que el año anterior.
El consumo procedente de nuestra actividad se divide en un 86% de electricidad y un 14% de combustibles.

Energía	2016	2017
Consumo total de energía (MWh)	463.064	448.832
Electricidad (MWh)	389.269	384.412
Combustible (MWh)	73.600	64.211
Energía Renovable	194,9	208,8

Workshop Global de Energía y Cambio Climático

Se trata del punto de encuentro anual entre nuestros líderes de la transformación energética y las principales empresas colaboradoras en la materia. En 2017 celebramos la 8ª edición en Brasil, reuniendo a más de 200 representantes de los equipos de las áreas de Operaciones, Sostenibilidad y Medio ambiente, Compras, Finanzas y Tecnología e IoT, con 25 socios tecnológicos clave.

Cabe destacar que en este evento, fue reconocido como Enviromental Manager del año al responsable de medio ambiente de Telefónica en la Argentina. Esta distinción, que también destaca la labor de todo el equipo compuesto por personas de toda la organización con responsabilidades ambientales, fue entregada por primera vez y lo reconoce como el mejor gestor medioambiental de 2017 a nivel global de la compañía.

El principal objetivo del evento es aprovechar las oportunidades que actualmente existen en esta temática y fomentar la innovación para reducir el consumo energético y nuestra huella de carbono a nivel global. Durante el encuentro, también se exponen y comparten las últimas iniciativas de eficiencia energética y energías renovables.

Climatización: Una oportunidad para la eficiencia

La eficiencia en este ámbito es uno de los ejes clave de nuestro Plan de Eficiencia Energética. En este sentido durante 2017, en Telefónica en la Argentina se llevó a cabo un proyecto sobre separación física de zonas técnicas con cortinas de PVC, de esta forma permite dirigir las necesidades de climatización a los puntos donde es necesaria, logrando una refrigeración más eficiente de los equipos técnicos.

EMISIONES DE CO2

A partir del consumo energético calculamos nuestra huella de carbono. Este inventario abarca, tanto las emisiones directas (Alcance 1) derivadas del consumo de combustibles y las fugas de gases refrigerantes en nuestras operaciones, como de las emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico (Alcance 2) y otras emisiones indirectas, relacionadas con nuestra cadena de valor y que, no siendo controladas por nosotros, son también consecuencia de la actividad que desarrollamos (Alcance 3).

Nuestra metodología de cálculo se basa en el Protocolo de GEI, la Norma ISO 14064 y la recomendación ITU-T L.1420.

Alcance 1

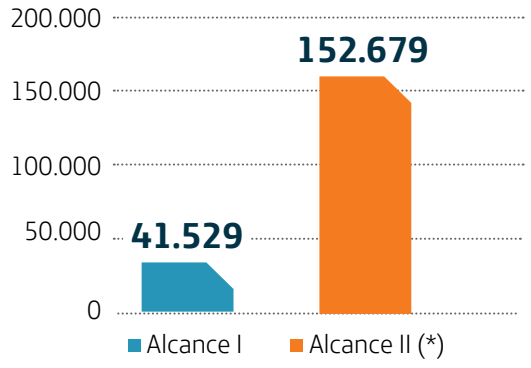
Nuestras emisiones de Alcance 1, provienen de dos fuentes principales; del consumo de combustible en nuestras líneas de negocio y de las emisiones fugitivas de gases refrigerantes de los equipos de climatización.

Alcance 2

Nuestras mayores emisiones son de Alcance 2, derivadas principalmente del consumo eléctrico de la Red. Las acciones que llevamos a cabo para su reducción, se basan en la implantación de proyectos de eficiencia energética y en la transición a un mayor consumo de energía renovable.

Emisiones de Telefónica en la Argentina – Año 2017 (Alcances I y II)

ktCO2eq

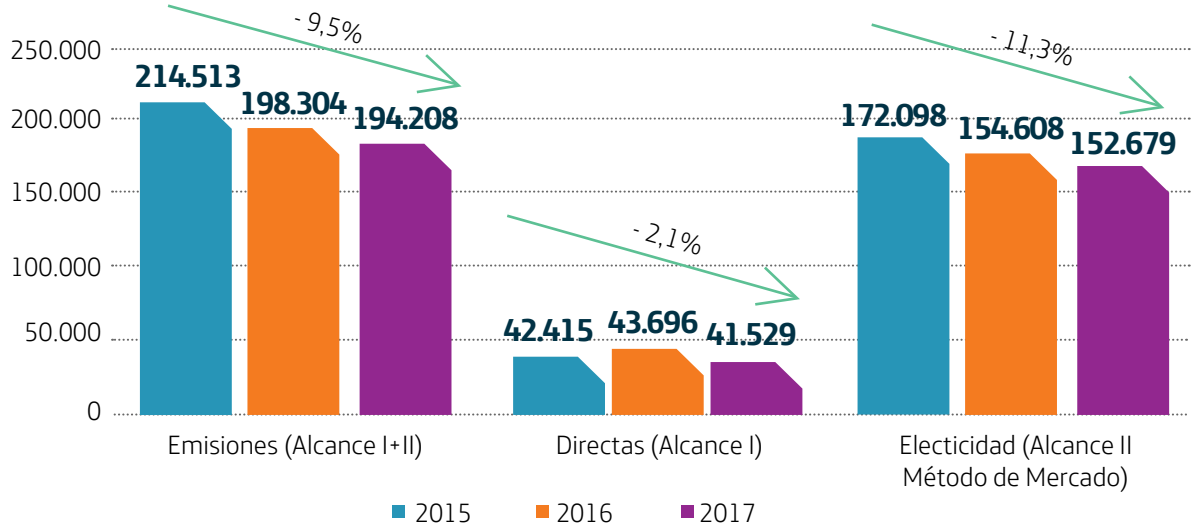


(*) Método de mercado

-9,5%
de nuestras *emisiones* de alcance 1 y 2 desde 2015

Evolución de las emisiones de Telefónica en la Argentina (Alcances I + II)

ktCO2eq



Gestión de campos electromagnéticos

Siempre nos preocupa todo lo que la ciencia pueda vislumbrar sobre los posibles efectos que los campos electromagnéticos tengan en la salud y, por ello, queremos mostrarnos transparentes con nuestros empleados, clientes y la sociedad en general. Somos considerados uno de los principales pilares del conocimiento y desarrollo tecnológico en este ámbito, por ello, siempre nos comprometemos a colaborar con aquellos colectivos que solicitan nuestra experiencia.

Colaboramos activamente con instituciones, ciudadanos, empresas, administraciones públicas y, en general con la sociedad para impulsar la máxima garantía de seguridad y la percepción más científica y objetiva posible sobre el conocimiento acerca de los campos electromagnéticos.

Cumplimiento

Durante 2017, todas las mediciones que afectuamos en nuestras estaciones base siempre han estado por debajo de los niveles reconocidos por las principales organizaciones de estandarización y normalización del mundo como la UIT (International Union of Telecomunication), la ICNIRP (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection) entre otras.

Todos los terminales y equipos que ofrece nuestro servicio cumplen los estándares internacionales que establecen el parámetro SAR (Specific Absorption Rate), parámetro establecido por los organismos reguladores y diversas agencias de salud debidamente facultadas para este propósito.

COOPERACIÓN

Para la Organización Mundial de la Salud la investigación científica en este campo es un tema prioritario en su agenda de investigación. De la misma manera, el programa de investigación de la Unión Europea contempla distintos proyectos en este ámbito, con el objetivo de dar respuesta a los posibles efectos sobre la salud de los campos electromagnéticos. Por nuestra parte, seguimos de cerca estos proyectos e incluso colaboramos directamente con algunos de ellos.

COLABORACIONES

Cooperamos con diferentes instituciones con el objetivo de crear sinergias para responder a todas las inquietudes, no solo de nuestros clientes, sino de la población en general. Seguimos promoviendo el despliegue responsable de infraestructura.

DIALOGAMOS CON LA COMUNIDADES

Elaboramos en 2017 un Manual de Buenas Prácticas en nuestras distintas operaciones, con el objetivo que puedan servir de guía y apoyo en otros países. Todas estas prácticas tienen en común establecer una correcta relación con aquellas comunidades a las que vamos a dar servicio, la mayoría de las veces, a través de nuestros interlocutores institucionales.

Agrupamos nuestros casos de éxito en los siguientes apartados: dialogamos con las comunidades, colaboramos con las instituciones, cooperamos con la investigación, comprometidos con otros colectivos y sensibilizamos a nuestros empleados.

Compartimos nuestras buenas prácticas sobre campos electromagnéticos a través del manual ***'Dialogamos con las comunidades'***

Sensibilización

Comprometidos con la formación y sensibilización de nuestros empleados, celebramos workshops a nivel global:

- **Entender la ciencia para despejar la incertidumbre: "Campos Electromagnéticos y Salud":** En este evento participaron todas las operaciones de los distintos países, contamos con la colaboración de la ICNIRP (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection) y del Consejo Superior de investigaciones Científicas de España.

Además, todos nuestros empleados tienen acceso, a través de la herramienta de formación online SuccessFactors, al curso **"Telecomunicaciones móviles y la Sociedad"**, en castellano, portugués y alemán.

Este curso comprende cuatro módulos en el que se explican los fundamentos técnicos de la telefonía móvil, cómo se establecen los límites de exposición y cumplimos las diferentes normativas. Asimismo, se explica el estado del arte científico entorno a los campos electromagnéticos.

Comunicamos

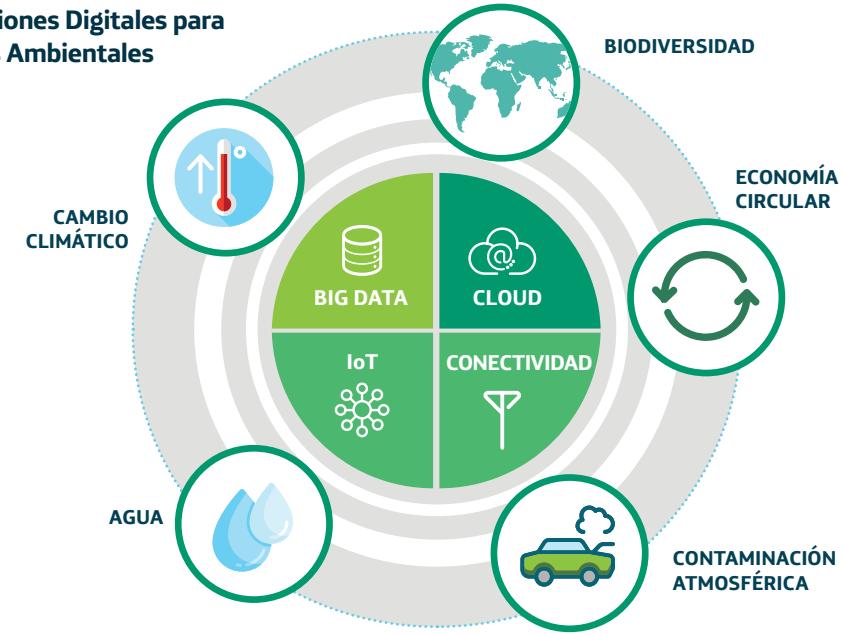
Creemos que informar es fundamental para que la sociedad supere los mitos relacionados con los campos electromagnéticos y entienda el funcionamiento de las telecomunicaciones. Por ello, ponemos a su disposición enlaces de interés, información de expertos en la materia y preguntas frecuentes que actualizamos periódicamente

Digitalización y Servicios EcoSmart

La digitalización es una de las principales claves para poder hacer frente a los retos ambientales que afectan al conjunto de la sociedad. En el proceso de transformación que están sufriendo nuestras economías y sociedades, a través de las nuevas tecnologías, podemos encontrar una oportunidad única para conseguir soluciones a los grandes desafíos ambientales: cambio climático, escasez de agua, economía circular, contaminación y pérdida de biodiversidad.

Alineamos, por tanto, nuestra estrategia de negocio y medio ambiente, buscando capturar las oportunidades ligadas a este nuevo tipo de soluciones para hacer frente a los problemas ambientales. Y es que queremos posicionarnos como un actor clave en la economía verde y, en este sentido, la innovación sostenible es primordial.

Soluciones Digitales para Retos Ambientales



Conectividad

La conectividad es la base sobre la que se sustenta nuestro negocio y, por eso, trabajamos para que nuestra Red sea baja en emisiones y la más ecoeficiente del sector. Nuestro objetivo es llegar a ser 100% renovables y reducir las emisiones de Digitalización y Servicios EcoSmart gases de efecto invernadero un 50% a nivel global en 2030.

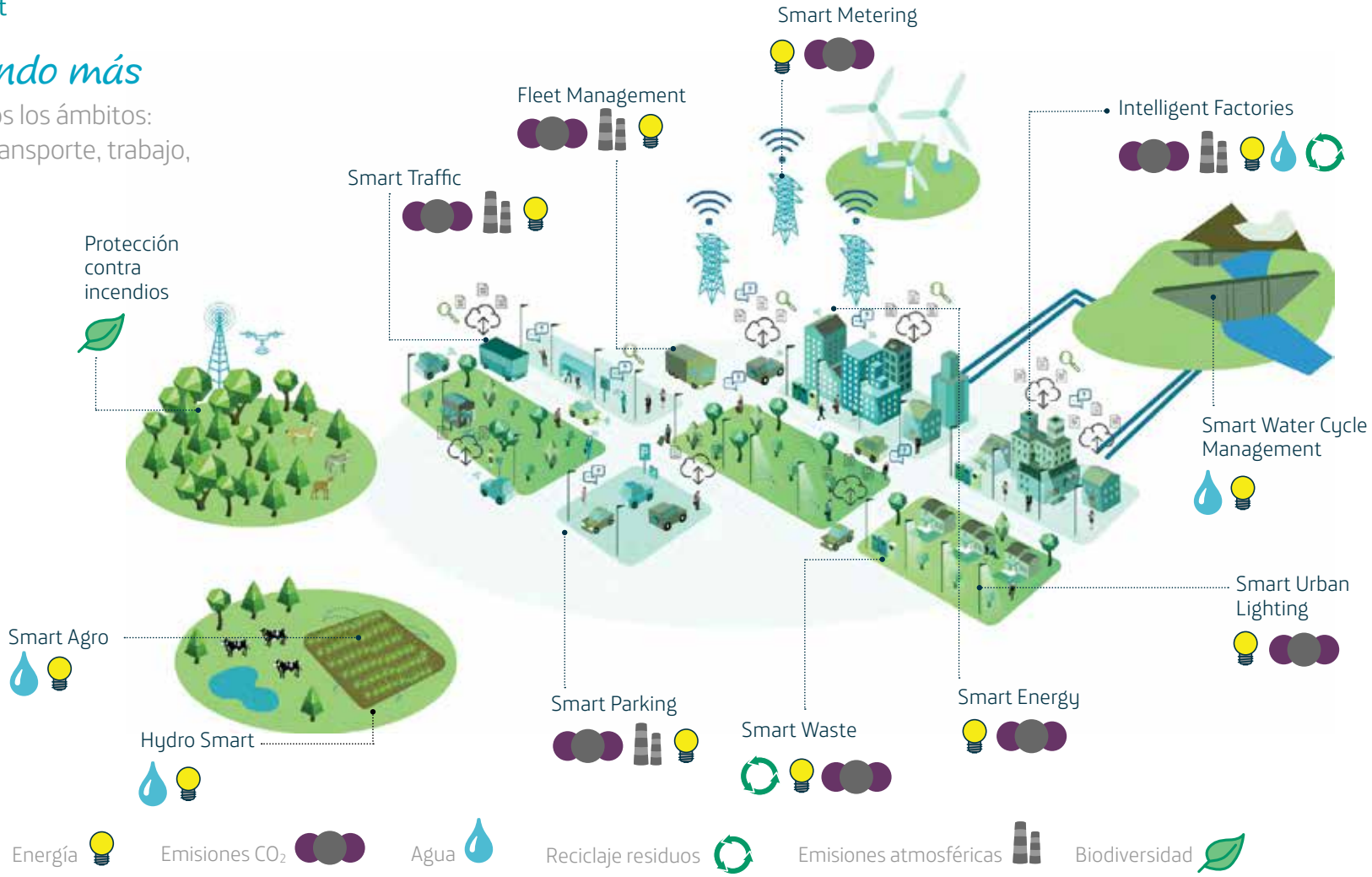
Servicios digitales

Nuestra apuesta por la revolución digital nos lleva a ir más allá y, por eso, desarrollamos servicios basados en Internet de las Cosas (IoT), Cloud o Big Data, con el objetivo concreto de dar soluciones a retos ambientales.

La digitalización transforma nuestro mundo a todos los niveles y a una velocidad sin precedentes y debe hacerlo pensando en los retos ambientales, lo que nos permitirá aprovechar las oportunidades de una economía circular y descarbonizada. Esta realidad, junto con nuestras capacidades, nos inspira a promover esta transformación.

Servicios EcoSmart

Creamos un ***mundo más digital*** en todos los ámbitos: personal, hogar, transporte, trabajo, industria, ciudad...



Internet de las cosas

Para nosotros IoT es un motor de crecimiento clave. Somos líder mundial en servicios IoT.
En la Argentina brindamos servicios de:

- Geolocalización de flotas
- Movistar GPS Personas App
- Geogestión
- Wireless Internet y Wireless VPN

Big Data

El análisis de datos como patrones de movimiento trazados por el uso del móvil, combinados con otros datos abiertos o de sensores IoT, puede tener importantes aplicaciones en materia ambiental, como la adaptación al cambio climático, la gestión del transporte o el uso eficiente de recursos.

LUCA es nuestra unidad de servicios especializados de Big Data. Su objetivo es ayudar a nuestros clientes en la toma de decisiones, en una gestión más eficiente de los recursos, y además en última instancia, en revertir los beneficios de este caudal de información en la sociedad en su conjunto.

En el mercado, ya hemos lanzado dos servicios EcoSmart basados en el Big Data: LUCA Energy y LUCA Fleet. Ambos analizan la información recogida por sensores IoT y ofrecen una capa superior de analítica y de visualización de los datos que impactan directamente en la toma de decisiones, mejoran la planificación y ayudan a reducir el consumo de recursos.

Además, nuestra unidad de Big Data for Social Good, se orienta a emplear los datos para ayudar en el desarrollo de la sociedad, aportando valor y contribuyendo así a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Hosting y la nube

Gracias a nuestros servicios de hosting en Data Center, logramos la desmaterialización de contenidos y servicios, reduciendo el consumo energético y aumentando al máximo el aprovechamiento del espacio. Todo esto reduce de forma significativa la huella de carbono de nuestros clientes.

En nuestro Data Center local brindamos servicios de TI para Empresas y Negocios, creando soluciones flexibles que les permitan a los clientes enfocarse en el crecimiento de sus negocios.

Las instalaciones están diseñadas en base a conceptos de seguridad, eficiencia y cuidado del medio ambiente. Emplea sistemas de vigilancia permanente, dispositivos para control de accesos, sistemas de alarmas y detección temprana de eventos. Todo este equipamiento sumado a la tecnología, permiten realizar al Data Center la operación, mantenimiento y control de los servicios provistos a los clientes.

De esta forma, nuestro segmento B2B refuerza la posibilidad de fidelizar a sus clientes actuales y potenciales que requieran operar bajo cumplimiento de normativas internacionales.

Anexos

10

Principios para la elaboración de este informe

Este Informe de sostenibilidad de Telefónica en la Argentina 2017 muestra los avances producidos en el año en la Compañía y en su cadena de valor en materia económica, social y ambiental.

La información cuantitativa incluida en este informe es parte de los datos revisados por PwC para el Informe Integrado global.

Telefónica a nivel global y local pone a disposición de todos sus grupos de interés toda su información pública para facilitar una información fiable, material, concisa y comparable sobre el desempeño de la Compañía, su modelo de negocio, sus palancas de valor y sus líneas estratégicas para los próximos años.

Informe Integrado global:
elaborado conforme a las recomendaciones del IIRC (International Integrated Reporting Council). El informe de sostenibilidad global forma parte de este documento, estando elaborado bajo los principios generales in accordance con la opción de Conformidad Exhaustiva de los Estándares-GRI de Global Reporting Initiative. Esta opción ha sido posteriormente sometida a la verificación externa por parte de PwC.

Informe Financiero Global:
elaborado conforme a las normas internacionales de información financiera y auditado externamente por parte de PwC.

Informe de Gobierno Corporativo global:
elaborado según el modelo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España.

Informe sobre las Remuneraciones de los Consejeros: elaborado según el modelo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España.

Atlas Telefónica: datos y gráficos descargables, actuales e históricos, por países y regiones, de todos los KPIs de Sostenibilidad que conforman el Informe Integrado.

Existen a disposición de todos nuestros grupos de interés informaciones adicionales y complementarias online en las páginas web de Telefónica, entre las que destacamos:

Acerca de Telefónica

Sala de Prensa

Accionistas e inversores

Resultados anuales históricos de la Compañía

Gobierno corporativo

Negocio Responsable y Sostenibilidad

Empleo en Telefónica

Políticas públicas

Business solutions

A continuación, se expone cómo se han aplicado sus normas y se detalla las que determinan el contenido y la calidad, que garantizan una presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización.

Todo este proceso se ha hecho teniendo en cuenta tanto la experiencia y el propósito de Telefónica, como la utilidad para sus grupos de interés. Asimismo, la revisión llevada a cabo por PwC a nivel global se ha desarrollado bajo los principios definidos por la Norma AA1000AS, unos valores que buscan "garantizar la calidad del Informe de Sostenibilidad de la organización y de los procesos, sistemas y competencias que sirven de base para su ejecución por parte de toda la organización".

Tanto los principios dictados por el Global Reporting Initiative (GRI) como los definidos por la norma AA1000AS son los estándares más contrastados y utilizados en la elaboración de informes de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.

El punto de contacto para solventar cualquier duda acerca de este informe local es la Dirección de Negocio Responsable de Telefónica en la Argentina.

Principios para la elaboración del Informe relativos a la definición del contenido Inclusión de los grupos de interés

En el capítulo 'La interacción con nuestros grupos de interés' se identifican dichos grupos y se explica cómo ha respondido Telefónica a sus expectativas e intereses razonables.

Contexto de sostenibilidad

Telefónica contribuye al progreso de las comunidades en las que opera y su sostenibilidad, tanto social como ambiental, en toda su cadena de valor y a nivel local, regional, nacional e internacional: desde el trabajo con nuestros proveedores pasando por la comercialización de productos y servicios sostenibles, hasta el respeto de los derechos de los consumidores.

Materialidad

Se abordan aquellos aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la Compañía y que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés. Para ello se ha llevado a cabo un análisis de materialidad tanto a nivel corporativo como local y regional desde una doble perspectiva: la relevancia para nuestros grupos de interés y el impacto en las comunidades.

Exhaustividad

Indicamos los aspectos materiales y su cobertura, alcance y tiempo, de modo que se reflejen sus efectos significativos tanto económicos y ambientales como sociales. Así, los grupos de interés pueden analizar el desempeño de Telefónica en el periodo analizado.

Principios para determinar la calidad de la información de este Informe

Según los estándares de reporte GRI (Global Reporting Initiative):

Precisión

Este Informe es preciso en términos tanto cualitativos como cuantitativos, con la finalidad de que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización. En el Informe se indican los datos que han sido medidos, la descripción de los cálculos y los supuestos subyacentes de los mismos cuando ha sido necesario. Las declaraciones cualitativas del informe son coherentes con la información comunicada y otras evidencias disponibles.

Equilibrio

Este testimonio refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la Compañía a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada. El énfasis en los diversos temas del informe refleja su prioridad relativa.

Claridad

La información se expone de forma comprensible, accesible y útil para los grupos de interés que tienen un conocimiento razonable de la Compañía y sus actividades. Se mantiene asimismo la información de los indicadores en series de dos o tres años y de manera local y agregada para su mejor compresión por las partes interesadas.

Comparabilidad

La información aquí contenida está presentada de manera sistemática con la finalidad de que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la Compañía, para que pueda ser comparado al de otras organizaciones.

Fiabilidad

En el presente informe se identifica el objeto y campo de aplicación de la verificación externa, tal y como se refleja en el informe de revisión independiente adjunto de PwC. Se han identificado las fuentes originales de información y se han proporcionado evidencias fiables que respaldan los supuestos o los cálculos complejos.

Puntualidad

Se presenta este Informe local anualmente desde 2004. Según las normas de aseguramiento de la Sostenibilidad AA1000:

Inclusividad

Se refiere a la participación de los grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad.

Relevancia

A través de ella, Telefónica ha determinado la importancia de cada asunto para los grupos de interés.

Capacidad de respuesta

Es la reacción de Telefónica a las demandas de sus grupos de interés, traducida en el presente informe.

Estructura y perímetro de consolidación de este Informe

La lista completa de todas las empresas que conforman el Grupo Telefónica, donde está incluida Telefónica en la Argentina, están publicadas en el Anexo VI: 'Principales sociedades del Grupo Telefónica' del Informe de Estados Financieros Consolidados que acompaña este reporte y que puede encontrar en la web corporativa.

El origen de la información de este informe

Gobierno Corporativo y accionistas
Procede de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el Informe Anual de Gobierno Corporativo global 2017.

Información económica y financiera
Proviene de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el Informe Financiero global 2017, auditado por PwC.

Innovación
Se consolida a través de las áreas corporativas de Innovación, tanto en la parte de I+D como en la innovación abierta. Las fuentes de los datos de estos capítulos proceden de los sistemas de compras y son consolidados sin aplicar ningún criterio de proporcionalidad.

Clientes
Procede de los sistemas de control de gestión de Telefónica S.A. y de la operación en el país. El número de accesos totales de la Compañía no tiene por qué coincidir con la suma parcial de los mismos, país a país, ya que, con criterios de homogeneización, el área de Control de Gestión Corporativa estandariza algunos criterios de contabilización de accesos.

Empleados
La cifra procede de los sistemas de gestión de Recursos Humanos Corporativos y el área local de gestión. En este Informe se utiliza el concepto de personas en lugar del de empleado. En los casos en los que la información se presenta consolidada, se utiliza la cifra de personas como factor de proporcionalidad.

Medio ambiente y cambio climático
La información llega de las áreas de Medio Ambiente y Operaciones globales y de cada país a través de cuestionarios online y otros soportes informáticos. Los datos de medio ambiente y energía se consolidan por suma simple y, en el caso de cambio climático, se calculan multiplicando el dato de actividad por el factor de emisión agregando a posteriori por suma simple.
Las fuentes de los factores de emisiones son de reconocido prestigio (GHG Protocol, DEFRA, Ministerios...) y han sido validadas por una entidad tercera independiente (AENOR).

Proveedores
Proviene del sistema de adjudicación de contratos a través de las áreas de compras.
Es importante destacar la diferencia entre los datos de aprovisionamientos en las cuentas consolidadas de los estados financieros (de acuerdo al criterio de devengo y el perímetro de consolidación contable del Grupo Telefónica) y el criterio de compras adjudicadas utilizado en distintos apartados de este Informe y que se refiere a las compras que son aprobadas en el periodo, independientemente de su criterio de contabilización y periodificación como gasto.

Inclusión digital
La información es suministrada por la operadora local y por Fundación Telefónica.

Acción social
Los datos proceden de los sistemas de control de gestión. La información procedente de Fundación Telefónica es la más amplia y está verificada por auditores externos.

Tipos de cambio
Toda la información de este Informe se presenta en pesos, salvo indicación contraria. Los tipos de cambio aplicados se corresponden con los utilizados en todos los estados financieros publicados por la Compañía (balance, cuentas de resultados consolidadas e individuales) con el objetivo de facilitar la relación integral entre variables financieras y variables no financieras.

Premios

A lo largo de 2017 en Telefónica en la Argentina recibimos los siguientes reconocimientos y premios por nuestra implicación como empresa comprometida con la sociedad:

- **Merco 2017:**
  Mejor reputación corporativa en el sector de las telecomunicaciones.

- Asociación Civil Luchemos por la Vida:
  Premio al spot publicitario "Phone Love"
  sobre la seguridad vial de Movistar Argentina sobre la importancia de no usar el celular al conducir para prevenir accidentes.

- **Argentina Cibersegura,**
  organización sin fines de lucro Argentina:
  Premio de a la mejor labor privada por la concienciación digital a la campaña "Grooming" sobre la concienciación del acoso virtual.

- **Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS):**
  Reconocimiento por el compromiso en favor del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

- **Instituto Profesional Argentino para la Calidad y la Excelencia (IPACE):**
  "Premio Platino" a Movistar Argentina, por la iniciativa "Misión Elegime" - proyecto Six Sigma.

- Reconocimiento en la **Guía de Buenas Prácticas** desarrollada por el Centro Walmart Conciliación Familia y Empresa (CONFyE) por nuestro beneficio de licencia por bebé internado.

- **Premio Fundacom 2017** - Fundación Telefónica - 1er premio en la categoría "Página Web y blogs" por el proyecto "Ferran Adrià. Auditando el proceso creativo" en el Certamen Iberoamericano Fundacom.

- Fundación Telefónica fue seleccionada por el trabajo a través de su Programa de Voluntariado Corporativo, para recibir la mención especial "Empresa comprometida" en el marco de los Premios CILSA al Compromiso Social 2017.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Consideramos que, para poder asegurarnos de la eficacia de nuestros esfuerzos por contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y demostrar que dicho impacto es veraz, es necesario hacer un seguimiento de nuestra actividad relacionada a los objetivos.

Para ello, y como parte de nuestro análisis y medición de la contribución de Telefónica, realizamos una monitorización y seguimiento periódico de indicadores en los principales ODS que han sido identificados como estratégicos. Para ello, cuantificamos el impacto que generan nuestros productos y servicios, así como el Grupo Telefónica en su conjunto.

Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Contribución al progreso e impacto en las comunidades	
Impacto económico	8 Trabajo decente y crecimiento económico; 10 Reducción de las desigualdades
Impacto sobre el medio ambiente	7 Energía asequible y no contaminante; 11 Ciudades y comunidades sostenibles; 12 Producción y consumo responsables; 13 Acción por el clima
Contribución a las haciendas locales	8 Trabajo decente y crecimiento económico; 10 Reducción de las desigualdades; 16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Impacto de la Red en las comunidades	8 Trabajo decente y crecimiento económico; 9 Industria, innovación e infraestructura; 11 Ciudades y comunidades sostenibles

Negocio Responsable	
Diálogo e involucración con nuestros grupos de interés: de la teoría a la práctica	9 Industria, innovación e infraestructura; 17 Alianzas para lograr los objetivos
Ética empresarial y cumplimiento	8 Trabajo decente y crecimiento económico; 10 Reducción de las desigualdades; 16 Paz, justicia e instituciones sólidas; 17 Alianzas para lograr los objetivos
Gestión de la cadena de suministro	7 Energía asequible y no contaminante; 8 Trabajo decente y crecimiento económico; 9 Industria, innovación e infraestructura; 12 Producción y consumo responsables

Modelo y Desarrollo de Negocio	
Activos físicos	8 Trabajo decente y crecimiento económico; 9 Industria, innovación e infraestructura; 11 Ciudades y comunidades sostenibles; 12 Producción y consumo responsables; 13 Acción por el clima
Tecnologías de la Información y sistemas	
Productos y servicios	
Poder cognitivo	
Innovación	2 Hambre cero; 8 Trabajo decente y crecimiento económico; 9 Industria, innovación e infraestructura; 11 Ciudades y comunidades sostenibles; 13 Acción por el clima

Compromiso con el cliente

Confianza digital	4 Educación de calidad; 9 Industria, innovación e infraestructura; 16 Paz, justicia e instituciones sólidas; 17 Alianzas para lograr los objetivos

Compromiso con nuestro equipo

Atracción y desarrollo del talento	5 Igualdad de género; 8 Trabajo decente y crecimiento económico; 9 Industria, innovación e infraestructura; 10 Reducción de las desigualdades
Gestión de la diversidad	
Libertad de asociación, diálogo social y retribución justa	8 Trabajo decente y crecimiento económico; 10 Reducción de las desigualdades; 16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Clima, conciliación y compromiso	5 Igualdad de género; 8 Trabajo decente y crecimiento económico; 10 Reducción de las desigualdades; 16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Seguridad, salud y bienestar en el trabajo	3 Salud y bienestar; 8 Trabajo decente y crecimiento económico; 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Compromiso con la sociedad

Inclusión digital	1 Fin de la pobreza; 3 Salud y bienestar; 4 Educación de calidad; 5 Igualdad de género; 8 Trabajo decente y crecimiento económico; 9 Industria, innovación e infraestructura; 10 Reducción de las desigualdades; 11 Ciudades y comunidades sostenibles; 16 Paz, justicia e instituciones sólidas; 17 Alianzas para lograr los objetivos
Accesibilidad	
Gestión de emergencias	9 Industria, innovación e infraestructura; 11 Ciudades y comunidades sostenibles
Derechos Humanos	1 Fin de la pobreza; 5 Igualdad de género; 10 Reducción de las desigualdades; 16 Paz, justicia e instituciones sólidas; 17 Alianzas para lograr los objetivos
Acción social y cultural	1 Fin de la pobreza; 4 Educación de calidad; 8 Trabajo decente y crecimiento económico; 10 Reducción de las desigualdades

Compromiso con el medio ambiente

Medio ambiente y digitalización	6 Agua limpia y saneamiento; 7 Energía asequible y no contaminante; 11 Ciudades y comunidades sostenibles; 12 Producción y consumo responsables; 13 Acción por el clima; 14 Vida submarina; 15 Vida de ecosistemas terrestres
Gestión ambiental	6 Agua limpia y saneamiento; 7 Energía asequible y no contaminante; 12 Producción y consumo responsables; 13 Acción por el clima; 14 Vida submarina; 15 Vida de ecosistemas terrestres
Economía circular	6 Agua limpia y saneamiento; 7 Energía asequible y no contaminante; 11 Ciudades y comunidades sostenibles; 12 Producción y consumo responsables
Energía y cambio climático	7 Energía asequible y no contaminante; 13 Acción por el clima
Gestión de campos electromagnéticos	9 Industria, innovación e infraestructura; 11 Ciudades y comunidades sostenibles
Digitalización y Servicios EcoSmart	6 Agua limpia y saneamiento; 7 Energía asequible y no contaminante; 9 Industria, innovación e infraestructura; 11 Ciudades y comunidades sostenibles; 12 Producción y consumo responsables; 13 Acción por el clima

Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

Telefónica, a través de su Presidente, es signatario del Pacto Mundial de Naciones Unidas (UNGC en sus siglas en inglés) desde 2002. El UNGC es un marco voluntario de las empresas para alinear sus operaciones y estrategias con los 10 principios sobre derechos humanos, trabajo, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

			Capítulos
Derechos Humanos	Principio 1	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Derechos Humanos
	Principio 2	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.	Derechos Humanos
Estándares laborales	Principio 3	Las Empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Libertad de asociación y diálogo social
	Principio 4	Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Gestión de la cadena de suministro
	Principio 5	Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Gestión de la cadena de suministro
	Principio 6	Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Diversidad
Medio ambiente	Principio 7	Las Empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Compromiso con el medio ambiente
	Principio 8	Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Compromiso con el medio ambiente
	Principio 9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Servicios EcoSmart
Anticorrupción	Principio 10	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Ética empresarial y cumplimiento

UN GLOBAL COMPACT
Network Spain
WE SUPPORT

Tablas de cumplimiento GRI

GRI Standard	Descripción	Página
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1	Nombre de la organización	6
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios más importantes	5,6
102-3	Ubicación de la sede social	6
102-4	Ubicación de las operaciones	5,6
102-5	Propiedad y forma jurídica	5,6
102-6	Mercados servidos	6
102-7	Tamaño de la organización	6
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	12, 13, 114
102-9	Cadena de suministro	59 a 67
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	186
102-11	Principio o enfoque de precaución	166
102-12	Iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	56 a 58
102-13	Principales asociaciones a las que se pertenece	58
ESTRATEGIA		
102-14	Declaración del máximo responsable	3,4
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	47 a 51
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	52,53
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	55

GRI Standard	Descripción	Página
GOBIERNO		
102-18	Estructura de gobierno	25 a 29
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Grupos de interés vinculados con la organización	42
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	114
102-42	Identificación y selección de Grupos de interés	42
102-43	Enfoque para la participación de los Grupos de interés	42
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	37 a 41
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME		
102-45	Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	6
102-46	Definición del contenido y alcance del informe y las coberturas del tema	184
102-47	Aspectos materiales identificados	45, 46
102-48	Reformulación de información facilitada en informes anteriores	186
102-49	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe	186
102-50	Periodo cubierto por el informe	6
102-51	Fecha del informe anterior	6
102-52	Ciclo de presentación del informe	6
102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	6
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	3
102-55	Índice de contenidos GRI	191
102-56	Verificación externa	No se ha realizado una verificación externa de este informe local,

GRI Standard	Descripción	Página
ASUNTOS MATERIALES - CONTENIDOS TEMÁTICOS		
Telco como motor de desarrollo		
103 ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	46, 186
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	13, 69, 136
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	136
203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	12, 22 a 23
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	17, 18
204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	12, 59
Gestión de la cadena de suministro		
103 ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	46, 186
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	13
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59, 60, 63
308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	61
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	62 a 64
407 LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	60, 61

GRI Standard	Descripción	Página
408 TRABAJO INFANTIL		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	60, 61
409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	60, 61
412 EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	60 a 64
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	53 (Formación en Principios de Actuación)
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	60, 62, 65
414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	61
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	62 a 64
Comportamiento ético y responsable		
103 ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	46, 186
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52 a 58
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53, 54
205 ANTICORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	52
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	53
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	55
406 NO DISCRIMINACIÓN		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	54

GRI Standard	Descripción	Página
Gestión medioambiental		
103 ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	46, 186
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	163
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13, 168, 169, 173, 177
302 ENERGÍA		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	176
302-2	Consumo energético fuera de la organización	176
302-4	Reducción del consumo energético	176
305 EMISIONES		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	177
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	177
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	177
Atracción y retención del talento		
103 ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	46, 186
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	116, 121
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	115
403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	133
403-2	Tipos y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	133, 134
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	134
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	134

GRI Standard	Descripción	Página
404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	116
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	115 a 117
405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	118, 120
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	126
Confianza digital		
103 ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	46, 186
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	100
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	100 a 112
Promesa cliente		
103 ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	46, 186
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	95
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96, 97

Nota: La información cuantitativa incluida en este informe es parte de los datos revisados por PwC para el Informe Integrado global.