



# 4.

Contribución social.  
Inclusión digital

**Al acercar la conectividad y la digitalización a más personas tanto en zonas urbanas y rurales, generamos valor en las comunidades en las que operamos.**

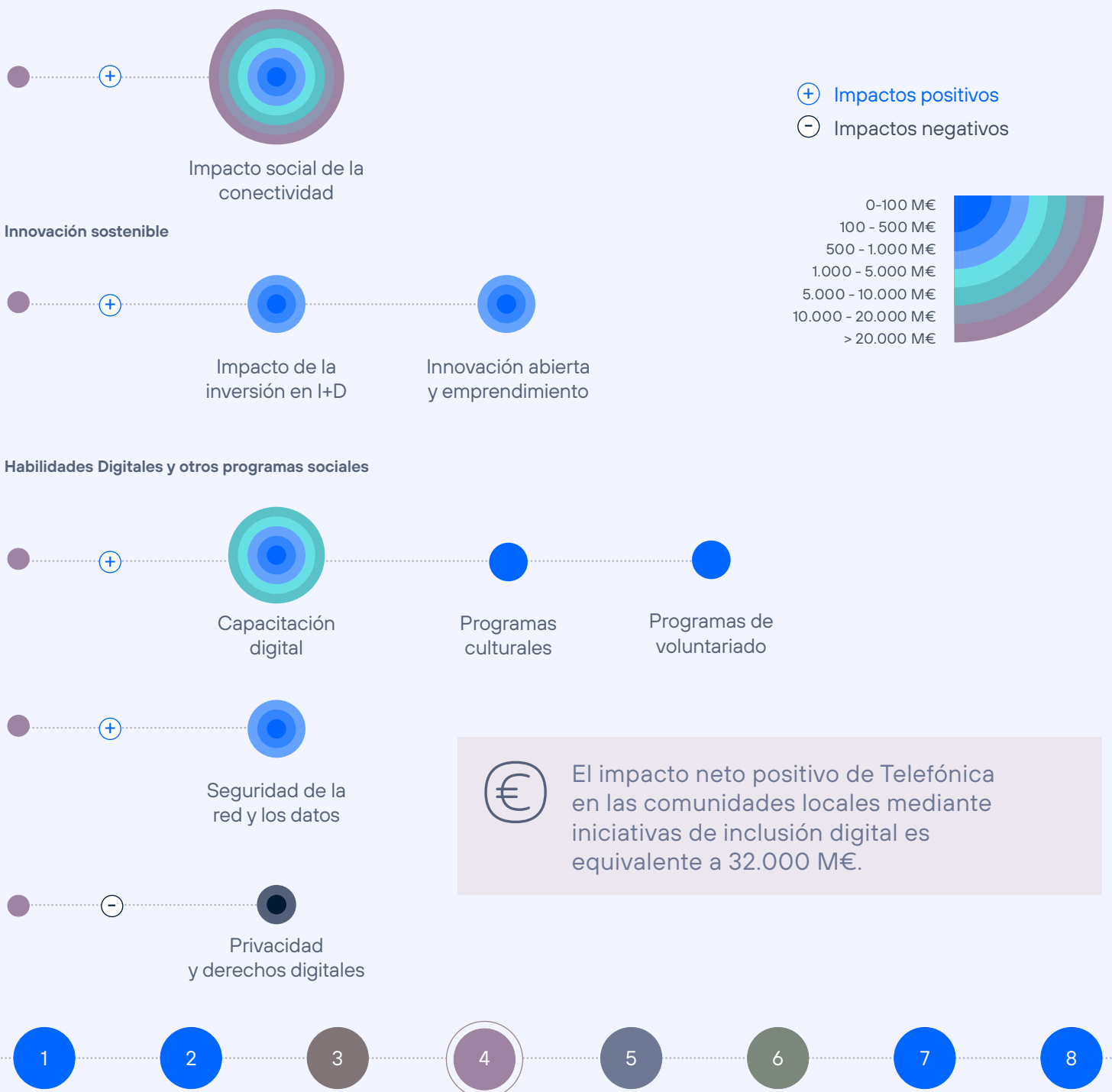
Dentro de este bloque, el mayor impacto proviene del valor económico generado por el servicio de banda ancha fija y móvil que ofrecemos a nuestros clientes.

También generamos valor, por un lado, mediante las inversiones destinadas a I+D, la promoción del emprendimiento, el progreso de la cultura digital y el fortalecimiento de la ciberseguridad, así como a través de los

programas de formación, culturales y las actividades de voluntariado que se promueven desde nuestra Fundación.

Los asuntos materiales relacionados con este apartado son los siguientes:

- Innovación sostenible.
- Inclusión digital.
- Conducta ética y cumplimiento.
- Seguridad de la red y de los datos.
- Privacidad y derechos digitales.





Las nuevas tecnologías digitales impactan tanto en las empresas como en la vida de las comunidades, cada vez más interconectadas. Por eso, tratamos de proporcionar un servicio innovador y seguro, lo que nos permite atender las necesidades de la sociedad y, a su vez, impulsar el desarrollo sostenible.

Sin embargo, no todos los sectores o sociedades están igualmente preparados para aprovechar las oportunidades ofrecidas por la revolución digital. Por esta razón, invertimos en programas sociales y en formación para facilitar el emprendimiento, el acceso a las nuevas tecnologías, y el fomento de la cultura digital.

Trabajamos para contribuir a que nadie quede atrás y permitir que todas las comunidades disfruten de los beneficios socioeconómicos que puede ofrecer la revolución digital.

1

2

3

4

5

6

7

8

## 4.1 Impacto social de la conectividad

Queremos llevar la mejor conectividad y servicios digitales a todas las comunidades y zonas rurales, para asegurarnos una distribución igualitaria de los beneficios de la era digital.

Mediante un mayor despliegue de la conectividad en las distintas regiones del mundo fomentamos el crecimiento económico y social, desencadenando cambios positivos

en el tejido empresarial y en la economía mundial. El papel de la conectividad como catalizadora y facilitadora del desarrollo sostenible está reconocido por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo Verde Europeo.

Por esta razón, en este marco se monetiza el impacto social que generamos al proporcionar un servicio de calidad a nuestros clientes.



### Cálculo

Se analiza la correlación entre el aumento del excedente del consumidor y el nivel de penetración del servicio (banda ancha fija y móvil), y se miden los beneficios económicos obtenidos al fomentar una mayor conectividad, principalmente en zonas rurales.

A esto, se le descuentan los potenciales costes asociados con la interrupción puntual del suministro (banda ancha fija y móvil).



### Indicadores

- Contribución de Telefónica al valor añadido bruto del sector de tecnologías de la información y la comunicación. <sup>[7], [9], [10], [11]</sup>
- Penetración de la banda ancha fija y móvil a nivel nacional y empresarial. <sup>[7], [12], [13]</sup>
- Población nacional residente en zonas urbanas y rurales. <sup>[14], [15]</sup>
- Cobertura móvil en zonas rurales. <sup>[7]</sup>
- Disponibilidad de red fija y móvil. <sup>[16]</sup>
- Excedente del consumidor por uso de banda ancha fija y móvil. <sup>[17], [18]</sup>
- Valor de la conectividad rural. <sup>[19]</sup>

### ODS



### Grupos de interés



Clientes



Sociedad

Telefónica es una de las empresas líder en Europa y Latinoamérica en despliegue de fibra.





Para ampliar y mejorar la conectividad, apostamos por las alianzas con otras compañías con modelos de negocio innovadores.

"Internet para Todos" ha llevado 4G a más de 3,3 millones de personas en más de 16.000 áreas remotas de Perú.

En España, Bluevía ofrece la mayor red de fibra desplegada en municipios de menos de 20.000 habitantes, con el objetivo de llegar a 5 millones de hogares y negocios en 2024.

1

2

3

4

5

6

7

8

## 4.2 Innovación sostenible

### 4.2.1 Impacto de la inversión en I+D

Para Telefónica, ser una empresa pionera en el sector de las telecomunicaciones significa tener la capacidad de anticipar las necesidades del mercado ofreciendo un producto innovador y sostenible.

Durante nuestros 100 años de historia, en Telefónica hemos establecido medidas para fomentar la innovación y el desarrollo de nuestros productos como parte integrante de nuestro negocio.

La innovación nos permite mejorar la calidad del servicio que ofrecemos a una comunidad cada vez más consciente de la necesidad de incorporar la sostenibilidad en los procesos productivos. Además, las inversiones en I+D resultan fundamentales para el crecimiento de nuestra compañía a largo plazo, ya que fomentan nuestra productividad y competitividad en el mercado de las telecomunicaciones.



#### Cálculo

Se multiplica la cantidad total invertida en I+D por parte del Grupo Telefónica por un *proxy* que refleja el beneficio económico generado al realizar una inversión en I+D.



#### Indicadores

- Inversión en I+D. <sup>[7]</sup>
- Retorno económico de la inversión en I+D. <sup>[20]</sup>

#### ODS



#### Grupos de interés



Clientes



Accionistas y analistas



Sociedad



Con una inversión anual de más de 700 millones de euros, estamos entre las 50 primeras empresas europeas por inversión en I+D, lo que se evidencia en una cartera de más de 340 patentes.

1

2

3

4

5

6

7

8

## 4.2.2 Innovación abierta y emprendimiento

Nuestra intención es apoyar al ecosistema empresarial y generar beneficios tanto económicos como sociales mediante la inversión en startups y la promoción del emprendimiento.

A través de programas como Open Future y Wayra, no solo financiamos startups que buscan desarrollar negocios innovadores, sino que también ofrecemos formación a los emprendedores de estas empresas. Además, en Telefónica, utilizamos hubs de innovación y centros de scouting para impulsar el emprendimiento.

Por un lado, las startups son fundamentales para fomentar el cambio social y la recuperación económica. Por otro lado, los programas de emprendimiento fomentan la empleabilidad, la competitividad y la creatividad en las comunidades donde se implantan.



### Cálculo

Se multiplica la inversión de Telefónica destinada a fomentar la capacidad empresarial de las startups y de las nuevas empresas por la tasa de retorno de una inversión en emprendimiento.

Se estima el valor económico asociado a la creación indirecta de empleo en las startups en las que invertimos.



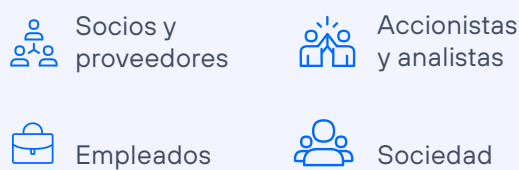
### Indicadores

- Inversión en promoción del emprendimiento.<sup>[7]</sup>
- Espacios Open Future y Wayra.<sup>[16]</sup>
- Inversión media por espacio.<sup>[16]</sup>
- Inversión en startups.<sup>[7]</sup>
- Tasa de supervivencia y de crecimiento de las startups.<sup>[21]</sup>
- Número de startups y trabajadores.<sup>[16]</sup>
- Salario mínimo.<sup>[22]</sup>
- Tasa de retorno de la inversión en emprendimiento.<sup>[23]</sup>

### ODS



### Grupos de interés





## 4.3 Habilidades Digitales y otros programas sociales

### 4.3.1 Capacitación digital

**Impulsamos el conocimiento de las nuevas tecnologías para facilitar la empleabilidad.**

La educación digital está transformando las prácticas de enseñanza y aprendizaje, y permite a las personas seguir participando en la vida social y laboral de forma autodeterminada, reducir las desigualdades y crear sistemas educativos más inclusivos y eficientes.

A través de la Fundación Telefónica, con iniciativas como Conecta Empleo, Piensa en Grande, Escuela 42 y ProFuturo (programa conjunto entre Fundación Telefónica y Fundación la Caixa), tratamos de mejorar las competencias digitales de la sociedad, no solo para ayudar

a las personas a encontrar trabajo, sino también para contribuir al desarrollo socioeconómico de las regiones en las que operamos. Asimismo, ofrecemos herramientas de asesoramiento de empleo, y soluciones para identificar las profesiones digitales más demandadas para facilitar el acceso al mercado laboral.



En este impacto se monetizan las externalidades generadas principalmente por una mayor inversión en la educación digital.



#### Cálculo

Se multiplican los beneficiarios de cada programa de formación por el valor social del aprendizaje por alumno.



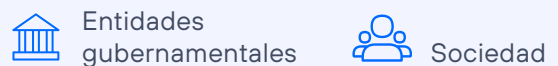
#### Indicadores

- Beneficiarios de los cursos de Fundación Telefónica (Lanzaderas, Conecta Empleo, Piensa en Grande, Escuela 42 y ProFuturo).<sup>[7]. [24]</sup>
- Distribución geográfica de la inversión de Fundación Telefónica.<sup>[24]</sup>
- Valor social del aprendizaje por alumno.<sup>[25]</sup>

#### ODS\*



#### Grupos de interés



Fundación Telefónica ha mejorado las perspectivas de empleo de casi 1,2 millones de personas con iniciativas como el programa 42, una serie de campus gratuitos de programación que actualmente están abiertos en Madrid, Barcelona, Urdúliz, Málaga y São Paulo.



A través del programa ProFuturo, en 2022, se formó a 411.000 docentes en competencias digitales y se benefició a más de 7,4 millones de niños.



\*El ODS 4, "Educación de calidad", se encuentra impactado tanto por la actividad general de Fundación Telefónica como por el programa ProFuturo.





### 4.3.2 Programas de voluntariado

Mediante iniciativas de voluntariado, en Telefónica tratamos de promover las competencias digitales, la sensibilización y la inclusión social.

Los programas de voluntariado de Fundación Telefónica permiten a nuestros empleados poner sus capacidades digitales al servicio de la comunidad para combatir la vulnerabilidad social y digital. De esta manera, y gracias a la solidaridad de cerca de 60.000 empleados, ayudamos a más de 1,4 millones de personas anualmente.

Algunas de las iniciativas que han llevado a cabo nuestros voluntarios incluyen talleres de formación en competencias digitales para mejorar la empleabilidad, actividades

tecnológicas para niños y jóvenes, alfabetización digital para personas mayores, y capacitación en el uso responsable de la tecnología para adolescentes y personas con discapacidad.

A largo plazo el voluntariado mejora el bienestar económico y social de las comunidades locales al promover el desarrollo juvenil, fomentar un mayor sentido de comunidad y aumentar el acceso de las personas desfavorecidas a las tecnologías.



#### Cálculo

Se multiplica el número de voluntarios registrados en 2022 por el valor económico del servicio que generan en las comunidades locales.



#### Indicadores

- Número de voluntarios en 2022.<sup>[7]</sup>
- Valor económico del trabajo voluntario.<sup>[26]</sup>

#### ODS



#### Grupos de interés



Entidades gubernamentales



Sociedad



### 4.3.3 Programas culturales

#### Impulsamos la transformación social mediante la difusión del conocimiento y la cultura digital.

Durante las últimas décadas, la cultura y las artes se han visto cada vez más influenciadas por las tendencias digitales. La digitalización de la cultura está generando un nuevo ecosistema social en el que las nuevas tecnologías permiten llegar a más sectores de la sociedad.

Fundación Telefónica lleva a cabo conferencias, investigaciones, exposiciones y talleres para difundir y compartir el conocimiento cultural y tecnológico. El objetivo de esta oferta educativa es proporcionar a la población las claves para acercarse a los contenidos más relevantes en relación con el arte y la cultura en la era de la revolución digital.



#### Cálculo

El presupuesto total de Fundación Telefónica destinado a la cultura digital se multiplica por el retorno de la inversión financiera en cultura digital.



#### Indicadores

- Presupuesto de Fundación Telefónica para programas de cultura digital. <sup>[27]</sup>
- Retorno económico de una inversión en cultura. <sup>[28]</sup>

#### ODS



#### Grupos de interés



Sociedad



## 4.4 Seguridad de la red y los datos

Trabajamos activamente para minimizar el riesgo de potenciales ciberamenazas con el objetivo de proteger los recursos empresariales y la privacidad de los datos de nuestros clientes.

La ciberseguridad es uno de los asuntos más importantes para las compañías cuya actividad depende de las comunicaciones y soluciones digitales, y en particular desde la crisis generada por la COVID-19, por la implementación y masificación de nuevos modelos de trabajo a distancia.

En Telefónica desarrollamos y comercializamos productos y servicios de ciberseguridad y seguridad gestionada.

A medida que los negocios se vuelven cada vez más digitales, nos intentamos adelantar a las amenazas mediante inversiones en seguridad de la información y ciberseguridad, y una colaboración constante con otros agentes del sector tanto de las telecomunicaciones como de otros ámbitos de la sociedad.

El retorno económico de las soluciones de seguridad tecnológica digital mide la reducción del riesgo y las posibles pérdidas relacionadas con ciberataques para el conjunto de la sociedad.



### Cálculo

Se multiplica la inversión total del Grupo Telefónica en servicios de ciberseguridad por el retorno económico correspondiente.



### Indicadores

- Facturación de Telefónica en servicios de ciberseguridad. <sup>[16]</sup>
- Rendimiento del Capital Invertido (RCI) en ciberseguridad. <sup>[29]</sup>

### ODS



### Grupos de interés



Clientes



Sociedad



Socios y proveedores



Accionistas y analistas

Con el servicio gratuito de conexión segura que ofrece Movistar en España a sus clientes, en un año se han bloqueado más de 533 millones de amenazas de ciberseguridad.

1

2

3

4

5

6

7

8

## 4.5 Privacidad y derechos digitales

Para proporcionar un servicio de calidad y generar confianza, desde Telefónica trabajamos en garantizar los derechos digitales de nuestros clientes y la privacidad de la información y los datos.

El uso de las nuevas tecnologías, así como de Internet y los servicios digitales, conlleva amenazas de ciberseguridad. Entre ellas se encuentran el acceso no autorizado a los sistemas, o los *softwares* maliciosos para la apropiación de información sensible y privada.

Por este motivo, para Telefónica, la privacidad y protección de los datos de nuestros empleados y clientes, así como el fomento de iniciativas que fomenten los derechos digitales de todos los usuarios, se han convertido en una prioridad, tanto internamente como a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Asimismo, en Telefónica promovemos una gestión responsable de los contenidos digitales en la red, asegurando la protección de los menores, la libertad de expresión y el uso responsable de las nuevas tecnologías.



### Cálculo

Se multiplica el coste promedio de una violación de datos por el número de clientes afectados.



### Indicadores

- Número de clientes afectados por brechas de datos. <sup>[7]</sup>
- Coste de una violación de datos. <sup>[30]</sup>

### ODS



### Grupos de interés



Clientes



Líderes de opinión y medios



Socios y proveedores



Entidades gubernamentales



Sociedad



Accionistas y analistas

Contamos con un Centro Global de Transparencia renovado y Centros de Privacidad y Seguridad en cada una de nuestras operaciones para mantener informados a nuestros clientes sobre la protección de sus datos, y ofrecerles herramientas que les permitan controlar su información.

1

2

3

4

5

6

7

8