



Informe
de gestión
consolidado
2023

Índice

Carta del presidente	4
Capítulo 1. Estrategia de negocio	
1.1. Contexto	8
1.2. Misión	11
1.3. Modelo de negocio	12
1.4. Materialidad	15
1.5. Estrategia	24
1.6. Organización	27
1.7. Finanzas para la transición a una economía sostenible	31
1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles	38
1.9. Principales magnitudes y presencia	53
1.10. Evolución de nuestros negocios	62
Capítulo 2. Estado de información no financiera	
Construir un futuro más verde	88
2.1. Responsabilidad con el medioambiente	89
2.2. Energía y cambio climático	95
2.3. Economía circular	120
2.4. Biodiversidad, agua y otros aspectos ambientales	130
Ayudar a la sociedad a prosperar	138
2.5. Capital humano	139
2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades	145
2.7. Diversidad e Inclusión	161
2.8. Nuevas formas de trabajo	184
2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo	190
2.10. Responsabilidad con el cliente	202
2.11. Oferta e innovación sostenible	217
2.12. Inclusión digital	236
2.13. Contribución e impacto en las comunidades	252
2.14. Derechos humanos	266
Liderar con el ejemplo	278
2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad	279
2.16. Ética y cumplimiento	287
2.17. Transparencia fiscal	297
2.18. Privacidad y seguridad	305
2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro	332

Anexo	348
2.20. Anexo	348
Tabla de divulgaciones financieras relacionadas con el clima (TCFD)	363
Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI	366
Tabla de cumplimiento SASB	388
Tabla de cumplimiento GSMA	391
Tabla de indicadores PIAS	396
Informe de verificación	401
AENOR	406
Aseguramiento razonable	411
2.21. Aseguramiento razonable	411
Informe del auditor	415
Capítulo 3. Riesgos	
Riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta la Compañía	419
3.1. Modelo de Gestión de Riesgos	421
3.2. Mapa de Riesgos	429
3.3. Factores de riesgo	436
Capítulo 4. Informe anual de Gobierno Corporativo	
4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2023 y Perspectivas para 2024	454
4.2. Estructura de la propiedad	461
4.3. Junta General de Accionistas	468
4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración	477
4.5. Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés	509
4.6. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos	512
4.7. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)	513
4.8. Anexo Estadístico IAGC	527
4.9. Otras Informaciones de interés	564
Capítulo 5. Informe anual sobre Remuneraciones de los Consejeros	
5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones	569
5.2. Anexo Estadístico IAR	598
Capítulo 6. Otra información	
6.1. Liquidez y recursos de capital	613
6.2. Acciones propias	616
6.3. Acontecimientos posteriores	617
6.4. Información sobre el período medio de pago de las compañías españolas	618
6.5. Glosario	619

Carta del Presidente



En este año 2024 celebramos nuestro centenario siendo un potente motor de generación de valor para la sociedad y los accionistas. Son tiempos de complejidad e incertidumbre, pero también de grandes oportunidades en torno a la conectividad y la digitalización. Telefónica está preparada.

Estamos asistiendo a la cuarta revolución industrial, una revolución en la que los proveedores de telecomunicaciones tenemos un papel fundamental. La tecnología debe utilizarse para "hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas". Esta es precisamente la misión de Telefónica.

Nuestro centenario nos recuerda un legado único de vocación de servicio y compromiso que nos lleva a fortalecer nuestro negocio desde el punto de vista financiero y no financiero. Porque, para Telefónica, sostenibilidad es pensar en la sociedad y en el planeta, y orientar el negocio para que sea parte de la solución a los desafíos de la humanidad. Del mismo modo, ser una empresa sostenible es fundamental para el futuro de nuestro negocio.

Ratificamos así nuestra lealtad a los principios del Pacto Mundial (Global Compact) de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Gracias a nuestra actividad, en 2023 hemos generado más de 49.000 millones de euros para el Producto Interior Bruto (PIB) en nuestros grandes mercados y se crean más de 10 puestos de trabajo por cada empleado de la Compañía. En los últimos años, hemos demostrado sistemáticamente una contribución socioeconómica alineada con los ODS de alrededor de 100.000 millones de euros.

Reflexionar sobre lo que hemos logrado durante el pasado ejercicio nos hace ser optimistas. Además de anunciar un nuevo plan estratégico, GPS (*Growth, Profit y Sustainability* o Crecimiento, Rentabilidad y Sostenibilidad), cumplimos nuestros objetivos económicos y progresamos en ESG para **construir un futuro más verde, ayudar a la sociedad a prosperar y liderar con el ejemplo** con el fin de:

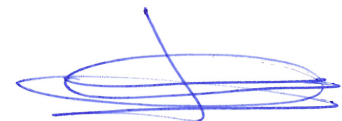
- **Acelerar la transición verde:** nuestro Plan de Acción Climática es nuestra hoja de ruta para alcanzar las cero emisiones netas en 2040, ser más circulares y ayudar a nuestros clientes en su descarbonización con nuestra conectividad y soluciones digitales Eco Smart. Desde 2015 hemos reducido nuestro consumo de energía un 89% por unidad de tráfico y en la actualidad el cien por cien de nuestro consumo eléctrico proviene de fuentes renovables en Europa, Brasil, Chile y Perú. Esto nos ha permitido disminuir en un 51% todas nuestras emisiones en los últimos ocho años.
- **Garantizar progreso y oportunidades para todos:** además de conectar a más personas y empresas cada día, fomentamos la accesibilidad, y las habilidades digitales nos ayudan a mejorar la empleabilidad tanto de nuestros empleados como de los más vulnerables. Solo un talento formado, diverso y motivado puede aprovechar al máximo la digitalización. Y lo hace volcándose en nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones que les permitan a su vez seguir creciendo aprovechando las posibilidades que abre la era digital. Tal es así que el NPS o recomendación se ha incrementado en más de 10 puntos desde 2017.
- **Generar confianza desde la ética y la ejemplaridad:** nos esforzamos para mantener elevados estándares de gobernanza, seguridad, privacidad y transparencia. Nuestro Consejo de Administración es más diverso: está compuesto por un 40% de mujeres y una amplia mayoría de consejeros independientes. El pasado año publicamos el primer informe sobre nuestro proceso de Diligencia Debida en DDHH y Medioambiente acorde con los futuros requerimientos y estamos preparados para alinearnos con nuevas regulaciones como la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD).

En esta nueva era, Telefónica se encuentra en una situación privilegiada para conjugar lo mejor de la tecnología y de los seres humanos. Con este espíritu, hemos elevado nuestra ambición con la **actualización de varios objetivos ESG:** reduciremos las emisiones operativas (alcance 1+2) un 90% a escala global en 2030 (-81% desde 2015), tendremos un 37% de mujeres en puestos directivos en 2027 (32,8% en 2023) y en torno al 40% de la actividad de financiación responderá a criterios sostenibles en 2026 (33,6% al cierre de 2023).

En 2023 hemos generado más de 49.000 millones de euros para el Producto Interior Bruto (PIB) en nuestros grandes mercados.

Estas metas se suman a otras relevantes que ya teníamos en nuestra hoja de ruta, para disminuir las emisiones del alcance 3, garantizar que todas las personas tengan acceso a redes de telecomunicaciones de banda ancha en todas las regiones, tanto urbanas como rurales; e impulsar la sostenibilidad en nuestros proveedores clave.

De cara al futuro, nuestro plan GPS, respaldado por nuestros principios de integridad, compromiso y transparencia, nos permitirá seguir aportando valor los próximos cien años.



José María Álvarez-Pallete
 Presidente ejecutivo de Telefónica



Estrategia de negocio

Estrategia de negocio

- 1.1. Contexto
- 1.2. Misión
- 1.3. Modelo de negocio
- 1.4. Materialidad
- 1.5. Estrategia
- 1.6. Organización
- 1.7. Finanzas para la transición a una economía sostenible
- 1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles
- 1.9. Principales magnitudes y presencia
- 1.10. Evolución de nuestros negocios

Misión

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

GPS

crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad son los pilares del nuevo plan estratégico de Telefónica.

Transición

Alineamos nuestro negocio, incluida la financiación, con una economía sostenible.

1.1. Contexto

GRI 3-3

1.1.1. Un entorno macroeconómico y político incierto, agravado por focos de conflicto y desafíos en materia de sostenibilidad

Durante el año 2023, la economía mundial volvió a retomar niveles más próximos a la normalidad, tras la reapertura de la actividad en China. Pese a la resiliencia de las principales economías (especialmente EE.UU.) y a haberse evitado el peligro inicial a una recesión, el **crecimiento** mundial continúa siendo bajo, especialmente en Europa, y con perspectivas de permanecer así durante 2024:

- La alta **inflación** presenta síntomas de estabilización y se espera moderación para el año entrante, aunque por encima de los niveles de referencia de los principales bancos centrales. La contención en los costes de la energía ayuda a reducir la presión inflacionaria, aunque crecen las tensiones sobre las materias primas y los costes laborales. La subida de precios continúa teniendo impacto en las expectativas empresariales y la renta disponible.
- La lucha contra la inflación ha marcado un año de fuertes subidas de los **tipos de interés** de referencia por parte de los bancos centrales. El paradigma de la anterior década, con tipos cercanos a cero o negativos para estimular la economía tras la crisis financiera, parece haberse revisado por completo. La expectativa a medio plazo es que los tipos permanezcan en los niveles actuales hasta que la inflación se controle por completo, pese a los riesgos de desaceleración económica.
- De igual modo, las **políticas fiscales** expansivas de la última década comienzan a corregirse, buscando equilibrar las cuentas públicas. Y se esperan medidas de contención del gasto público en las principales economías.
- La combinación de inflación, mayores tipos de interés y (potencialmente) menor gasto público amenaza la capacidad de consumo y ahorro de las familias e individuos más **vulnerables**, que sufren en mayor medida los impactos de la nueva crisis.

- Los principales **conflictos geopolíticos** que han afectado a la seguridad mundial durante 2023 han continuado empeorando, sin perspectivas claras de estabilidad para el medio y largo plazo. La guerra en Ucrania continúa desarrollándose sin avances significativos o un plan de paz. La tensión geopolítica ha aumentado tras el estallido de un nuevo conflicto bélico en la franja de Gaza, que amenaza los avances y actuales equilibrios en Oriente Próximo. Ambos conflictos han empeorado las perspectivas en torno a una potencial crisis energética, debido a su impacto para los principales productores de gas y petróleo.
- Las tensiones mundiales se trasladan a los entornos políticos nacionales o regionales, en forma de una creciente **polarización**. Una menor proporción de la población mundial vive en estados claramente democráticos. Por todo el mundo, los resultados de las últimas elecciones presentan fuertes cambios de orientación de los gobiernos y, con ellos, deterioro de las condiciones de seguridad jurídica necesarias para la inversión a largo plazo de las empresas.

1.1.2. Un sector de las telecomunicaciones cada día más estratégico y en continua transformación, pese a la fuerte competencia

Los servicios de telecomunicaciones son estratégicos para el desarrollo económico y social. Continúa creciendo de manera exponencial la utilización de **servicios de conectividad** (y el tráfico que soportan las redes desplegadas por los operadores) tanto por nuestros clientes residenciales como por los corporativos.

Para los **consumidores** individuales y los hogares, la interacción digital y el tiempo de consumo ocupan una mayor proporción en sus vidas a medida que cada día se digitalizan más servicios.

Del mismo modo, las **empresas** y administraciones públicas continúan acelerando su digitalización para ser competitivas en un mercado globalizado. Para ellas es

esencial disponer de unos servicios de conectividad fiables y de calidad.

El mercado de las telecomunicaciones en Europa es estratégico y altamente **competitivo**. Los monopolios ya no existen y hoy los consumidores encuentran multitud de alternativas de calidad y a precios accesibles en los principales mercados. Algunos se encuentran en fase de consolidación para garantizar la sostenibilidad del sector.

En paralelo, las empresas de telecomunicaciones han soportado un esfuerzo inversor sostenido, para desarrollar las **redes del futuro**. La conectividad se presta hoy sobre fibra y 5G, garantizando a los clientes la mejor conectividad para servicios avanzados. Además, las nuevas redes son capaces de entregar conectividad diferenciada por tipo de servicio, basada en nuevas tecnologías como *edge computing*, y de abrirse a terceros vía APIs estandarizadas para generar nuevos modelos de negocio en colaboración con desarrolladores externos (por ejemplo, la iniciativa Open Gateway/Cámara, dentro de GSMA).

Varias compañías líderes del sector (incluida Telefónica) han anunciado avances en la construcción de las nuevas redes, tras los **picos de inversión** asociados. La tecnología y las nuevas arquitecturas de red (abiertas, basadas en estándares de mercado e incorporando inteligencia artificial), el progreso en la *softwarización* de las operaciones y el apagado de tecnologías legadas constituyen el otro pilar para unas operadoras **más eficientes en costes** y sostenibles a futuro.

Adicionalmente, la sostenibilidad del sector demanda de los operadores un paso adelante en cuanto a **colaboración en iniciativas de la industria** (GSMA y otras). Estas iniciativas pueden incluir diversos campos, como la estandarización de redes, sistemas y dispositivos. Junto a estas, las operadoras están colaborando de forma más estrecha en el despliegue conjunto de infraestructura (*network sharing*, *fibercos*...) para ser más eficientes.

Retos regulatorios

En términos regulatorios, el sector continúa proponiendo soluciones a los problemas estructurales que hacen peligrar los objetivos de conectividad nacionales y europeos. Por ejemplo, ha expresado su posición en los foros y ante las autoridades relevantes sobre la contribución a la inversión de las empresas de Internet o la actualización de las obligaciones regulatorias de los operadores. Respecto a las operaciones de consolidación nacional de empresas que se encuentran pendientes de aprobación, las principales compañías del sector (Telefónica incluida) se han mostrado favorables a que, en general, se aprueben sin condiciones onerosas.

En paralelo continúa creciendo la urgencia para cumplir los **objetivos de sostenibilidad** establecidos en el marco de las Naciones Unidas para 2030. En este contexto, los **gobiernos y otros entes reguladores** continúan incrementando la presión sobre las empresas:

- La nueva Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD por sus siglas en inglés) establece requisitos más rigurosos en la Unión Europea para la divulgación de la información en materia de sostenibilidad a partir de 2024. Paralelamente, los Estándares de Reporte de Sostenibilidad Empresarial (ESRS) se integran con la CSRD.
- En estos momentos se está negociando a nivel europeo la Directiva de Diligencia Debida en Sostenibilidad Empresarial de la UE (CSDDD). Este borrador se centra en la gobernanza corporativa, la estrategia y la gestión para integrar un proceso continuo que identifique, prevenga, mitigue y responda a impactos adversos reales o potenciales en los derechos humanos y el medio ambiente vinculados a la actividad empresarial. Una ley similar ya está en vigor en Alemania a través de la Ley de Cadena de Suministro (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz), que entró en vigor el 1 de enero de 2023.
- El Reglamento de Taxonomía europea (2020/852) sentó las bases de un marco regulatorio sobre un sistema de clasificación que establece los requisitos para que una actividad económica pueda ser catalogada como sostenible en la UE. Este marco surge en el contexto del Plan de acción sobre la financiación del crecimiento sostenible y del Pacto Verde de la Unión Europea con el objetivo de fomentar las inversiones necesarias para lograr una economía circular, competitiva y climáticamente neutra para 2050. Implica el reporte de KPIs financieros (ingresos, CapEx y OpEx) de las actividades sostenibles.

El sector de telecomunicaciones aboga por la necesidad de que las taxonomías reconozcan el papel de la conectividad y la digitalización para la transición verde.

- Fuera del ámbito de la Unión Europea, la **SEC (Securities and Exchange Commission)** ha propuesto fortalecer los requisitos de reporte de las empresas en relación con el cambio climático. Este borrador de norma afectará a las compañías con instrumentos cotizados en mercados estadounidenses, y requerirá información detallada sobre la huella de carbono, las emisiones y los riesgos, oportunidades e impactos relacionados con el cambio climático.

Inteligencia artificial

En relación a la revolución tecnológica, en 2023 el foco se situó en la **inteligencia artificial (IA)**. Pese a sus aspectos positivos y transformadores, la IA puede tener implicaciones negativas (impacto en el empleo, concentración de la riqueza, desinformación, *deep fakes*, imágenes falsas...). Por tanto, es necesario garantizar su uso ético, transparente y responsable. Diversos grupos, incluidos gobiernos y empresas, han reclamado marcos normativos, directrices y buenas prácticas para proteger los derechos y el bienestar de la sociedad.

Telefónica se encuentra firmemente comprometida con **el desarrollo ético de la IA** y ha lanzado diversas iniciativas en torno a tres pilares para mejorar la gobernanza de la tecnología:

- Colaborar con entidades internacionales (p. ej. UNESCO) y dentro de nuestro sector (p. ej. GSMA) para el establecimiento de reglas de actuación globales.
- Abogar por la autorregulación de las empresas para permitir la necesaria flexibilidad en el diseño, a la vez que se mantienen unos estándares éticos fundamentales.
- Definir un marco regulatorio basado en riesgos (que refleja la posición de la Unión Europea en su regulación - *AI Act*), a fin de mantener el debido control sobre los riesgos para nuestros clientes.

1.2. Misión

GRI 2-22

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

Nuestra misión pone a las personas en el centro de todo lo que hacemos. Queremos ser una empresa en la que clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general puedan confiar. Nuestra misión tiene dos elementos clave:

- **Hacer un mundo más humano:** la **ética** corporativa está en la base de todo lo que hacemos, poniendo siempre la tecnología al servicio de las **personas** y protegiendo el **planeta** gracias a la digitalización. Tenemos en cuenta las expectativas y necesidades de nuestros distintos grupos de interés para crear relaciones de confianza.
- **Conectar la vida de las personas:** implica que aspiramos a digitalizar a toda la sociedad, sin dejar a nadie atrás, y a reducir la **brecha digital** por acceso, asequibilidad, accesibilidad o formación en competencias digitales. Nos empuja además a innovar para ser capaces de ofrecer productos y servicios que aporten valor, que contribuyan a mejorar la vida de las personas y a aprovechar al máximo las soluciones digitales para descarbonizar la economía.

Se ha demostrado que sin conectividad y digitalización no hay transición verde. Que somos clave para la salud, la educación, la industria, la agricultura, el transporte y el empleo del futuro.

El sector de las telecomunicaciones es un pilar para nuestra sociedad. Y en los próximos años, el sector continuará jugando un papel fundamental para abordar una recuperación económica y social y para construir una economía más verde y justa para todos.

1.2.1. Alineada con la agenda 2030

Nuestro propósito de Compañía enlaza de manera natural con la **Agenda 2030 de Naciones Unidas**, que destaca de forma expresa el papel clave de la tecnología, la

innovación y las comunicaciones para abordar los grandes retos de la humanidad.

[Más información en 2.13. Contribución e impacto en las comunidades](#)

infraestructuras es una pieza fundamental pero no suficiente. A partir de esa infraestructura es necesario desarrollar servicios que aporten valor, que nos permitan sacar todo el partido socioeconómico a la tecnología. Y es preciso además incrementar la capacitación digital de la sociedad y de las empresas. Queremos ser percibidos como un actor clave en el desarrollo sostenible de la nueva sociedad y un habilitador para afrontar los desafíos socioeconómicos y medioambientales.

1.2.2. Alineada con nuestros Principios de Negocio Responsable

Para hacer realidad nuestra misión, debemos tener principios claros que orienten consistentemente nuestras decisiones y acciones dentro y fuera de la Compañía.

[Más información en 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad](#)

Contamos con un código ético y de conducta: nuestros [Principios de Negocio Responsable](#), a su vez nuestra política de sostenibilidad, que nos guían para actuar con integridad, compromiso y transparencia.

También la **alineación de marca y cultura** es clave. Nuestro objetivo es que los comportamientos, procesos y objetivos de Telefónica reflejen el propósito y los valores de la Compañía, asegurando la **coherencia entre lo que se dice y lo que se hace**, para lograr que esta visión compartida permee de los empleados a los clientes y de nuestros clientes a la sociedad. La cultura se fortalece cuando somos consistentes de cómo nos comportamos dentro y cómo nos presentamos hacia fuera. Esto nos ayuda a precisar nuestra razón de existir y nuestra posición para mejorar el mundo.

1.3. Modelo de negocio

GRI 2-6

1.3.1. Hacia un nuevo paradigma para el negocio de las telecomunicaciones

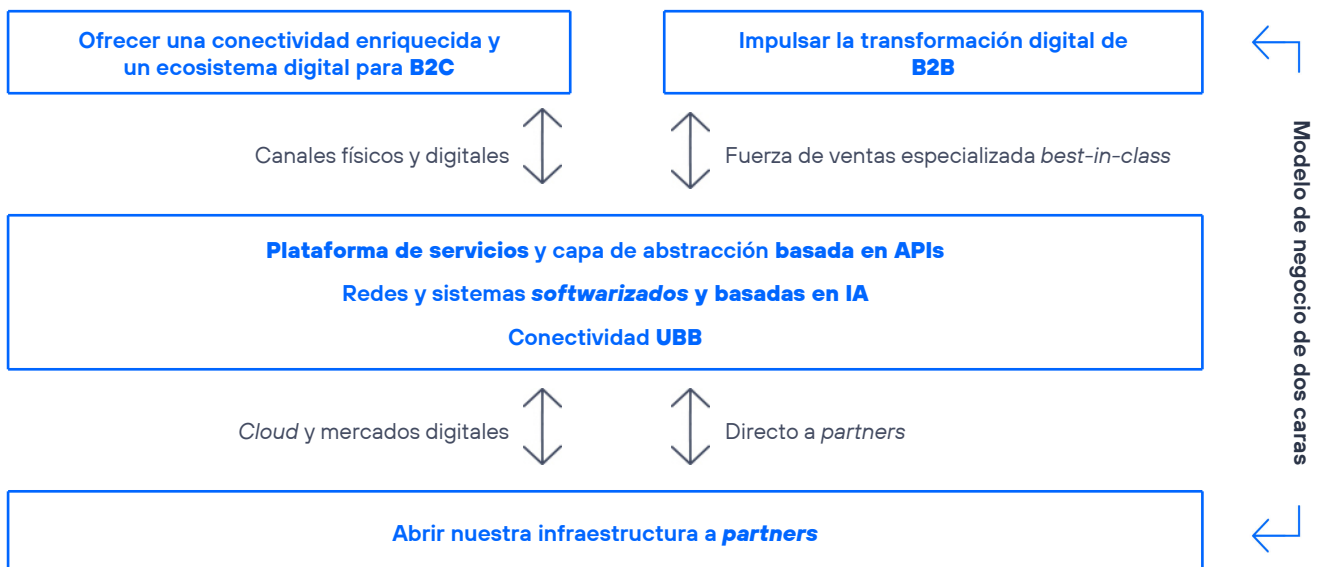
La cadena de valor tradicional de las operadoras de telecomunicaciones incluye **activos**, que son elementos materiales e inmateriales desarrollados mediante una inversión; **servicios**, desarrollados en base a los activos desplegados (o bien pueden ofrecer servicios de terceros) y **clientes**, cuyo portfolio suele ser muy diverso en cada uno de sus mercados (segmentos residenciales, corporativos, administraciones públicas, etcétera).

Hoy, las redes están evolucionando hacia modelos más parecidos a las plataformas de *software*. Esto permite la construcción de nuevos modelos de negocio, basados en poner a disposición de diversos actores (no solo clientes finales) las principales capacidades de nuestras redes mediante conectores *software* o *Application Programming Interface (APIs)*.

Modelo de negocio tradicional



Nuevo modelo del negocio de telecomunicaciones



Cambiar el modelo de negocio tradicional significa mucho más que una **transformación**:

- Pasando de redes de cobre, 2G, 3G y 4G a redes totalmente IP, de fibra y 5G, nos beneficiaremos agilizando el modelo de negocio.
- Evolucionando de redes reactivas basadas en *hardware* a redes basadas en *software*, permitiendo una gestión y ejecución de funciones más ágil y adaptable.
- De integraciones personalizadas a medida a plataformas globales interconectadas con API abiertas, facilitando una comunicación fluida y eficiente entre diferentes sistemas y servicios.
- La experiencia tradicional de las telcos evoluciona hacia una relación con el cliente impulsada por la IA, pudiendo anticiparse y satisfaciendo las necesidades del cliente de manera más rápida y precisa.
- Las ofertas de talla única han quedado atrás, pasamos a ser un supermercado digital, con productos que van desde el entretenimiento a la seguridad, pasando por la tecnología financiera.

Como resultado, se ha ganado relevancia para el cliente y ahora se puede operar de manera mucho más eficiente. Las operaciones son más ágiles, eficientes y están preparadas para el futuro.

1.3.2. Transformación de las redes de telecomunicaciones hacia el *earth computing*



En los últimos años, se ha ido desarrollando una innovación profunda y disruptiva en la intersección de tecnologías, como la convergencia de Internet móvil y computación. Este fenómeno transformó un dispositivo destinado a soportar voz móvil en un *smartphone*, marcando el inicio de compañías nativas digitales y cambiando radicalmente la dinámica del mercado.

Actualmente, está teniendo lugar un cambio de era impulsado por la convergencia de telco, *computing*, inteligencia artificial y Web3. Este cambio ha generado una disrupción radical en los cuatro frentes, dando lugar a una nueva ola de servicios digitales que requieren comunicaciones masivas, interoperabilidad total y computación en tiempo real.

En este contexto, se presenta una oportunidad única para mejorar la vida de las personas mediante la habilitación de productos y servicios a través de las redes. Sin embargo, también se plantea la responsabilidad de gestionar el aumento del tráfico de datos y ofrecer conectividad de alto rendimiento, superando los desafíos tecnológicos como latencia, capacidad y personalización.

Es necesario darle prioridad a la personalización para abordar las diversas necesidades de los clientes. El aumento en el tráfico requerirá una conectividad de alto rendimiento y una capacidad informática distribuida, reconociendo la necesidad de explorar soluciones más allá de la tecnología de nube para garantizar eficiencia y rendimiento óptimos en nuestros productos y servicios.

La conectividad es la base de todo lo digital, tanto hoy como mañana. La telco del futuro se basará en redes:

- UBB y de baja latencia
- Programables y basadas en IA
- Conectadas a la nube

Para adoptar la tecnología en aras de eficiencia y la experiencia del cliente, es clave avanzar hacia la simplicidad, continuando con el cierre del legado, simplificando la próxima oleada de operaciones y reduciendo nuestra estructura. También será clave redoblar esfuerzos en la hiperautomatización, poniendo foco en las operaciones y la gestión de contenidos, con una gestión de red sin contacto y la captación de clientes de nueva generación.

La transición hacia redes más automatizadas requiere la aplicación de nuevas tecnologías basadas en inteligencia artificial (IA). Para Telefónica, la IA es un elemento fundamental de la experiencia de cliente digital, junto con un habilitador clave de la eficiencia. Existen multitud de ejemplos prácticos de aplicación de la IA y técnicas de *machine learning* en nuestras redes. Telefónica ha definido un programa específico para la evolución hacia redes autónomas (Autonomous Network Journey Program), buscando mayor agilidad (mejora en tiempos de despliegue y respuesta), inteligencia (red predictivas), mejora de la calidad (de cara a nuestros clientes), eficiencia (en costes) y sostenibilidad (principalmente en el uso de la energía).

1.3.3. Nuevos servicios basados en la conectividad (NaaS)

Modelo de negocio de conectividad como servicio, basado en APIs abiertas



Hoy en día las redes están generando eficiencias, pero también nuevas oportunidades de negocio. Se están desglosando los componentes de red y TI en microservicios individuales, que pueden venderse a través de un mercado centrado en el desarrollador dentro del ecosistema de la nube.

Los desarrolladores e integradores de *software* pueden acceder al código a través de estos mercados, lo que les permite integrar microservicios como localización de dispositivos, en sus aplicaciones. También serán capaces de crear productos basados en información y calidad de red configurables y escalables.

Este cambio es un esfuerzo colectivo del sector, con la colaboración en la definición de un nuevo estándar en la GSMA y CAMARA. La estandarización y la simplicidad son esenciales para liberar el enorme valor oculto en la conectividad.

La industria está lista para servir una plataforma que alcanza a 5.400 millones de personas diariamente. Esta preparación refleja la capacidad del sector para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades presentadas en esta nueva era de la conectividad digital.

Se está completando la implementación de una infraestructura de nueva generación, con la conectividad UBB ya desplegada y nuestras redes experimentando una transformación hacia la *softwarización* y la hiperautomatización.

La capa de abstracción basada en datos y API ayuda a orquestar y conectar de manera fluida con el mundo digital. En la construcción de una pila de computación terrestre orquestada por las telecomunicaciones, se está desplegando toda la inteligencia necesaria.

Gracias a la automatización y gestión de datos, se agilizará la oferta de servicios innovadores, brindando conectividad y servicios digitales de alta calidad a clientes B2C, impulsando la transformación digital en B2B y facilitando la conectividad mayorista a una variedad de socios, desde otras telecomunicaciones hasta desarrolladores.

La transformación masiva realizada, que ha mejorado las redes, aumentado el compromiso con los clientes, optimizado las operaciones de manera más eficiente y garantizado la sostenibilidad del negocio, posiciona a la Empresa en una situación considerablemente mejor que el resto del sector.

1.4. Materialidad

Puntos clave

3 años

reportando con la doble materialidad, actualizada en 2023 según la nueva directiva de reporte de sostenibilidad (CSRD) y los estándares europeos (ESRS).

4 temas

han sido considerados de elevada relevancia para la Compañía: gestión responsable de la experiencia de cliente, seguridad de la red y de los datos, inclusión digital y contribución a la descarbonización de la economía.

Stakeholder

engagement nos permite identificar, evaluar y priorizar los problemas más relevantes y próximos que enfrenta el negocio.

1.4.1. Doble materialidad

Telefónica lleva aplicando la metodología de doble materialidad desde 2021. Este ejercicio facilita la integración de la sostenibilidad como **un elemento determinante de nuestra estrategia y toma de decisiones**. Adicionalmente, permite garantizar que nuestras políticas, planes de acción, métricas y objetivos estén alineados con nuestros asuntos críticos en torno a una doble perspectiva:

- Impactos en el valor de la Compañía (**'materialidad financiera' o 'impactos hacia adentro'**) o aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza que afectan a la rentabilidad financiera y a su capacidad para crear valor para los accionistas e inversores desde el punto de vista de riesgos y oportunidades.

- Impactos de la actividad de la Compañía en la sociedad y en el medioambiente, incluidos los que afectan a los derechos humanos (**'materialidad ambiental y social' o 'impactos hacia afuera'**).

En 2023 hemos realizado una actualización metodológica, considerando la Directiva de Información de Sostenibilidad de las Empresas (CSRD, por sus siglas en inglés) y los nuevos Estándares Europeos de Reporte de Sostenibilidad (ESRS). En este sentido, hemos profundizado algunos aspectos clave, como la identificación y evaluación integral de Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) y la incorporación de las expectativas de nuestros grupos de interés, siguiendo el concepto de **materialidad dinámica**.

1.4.2. Proceso de determinación de doble materialidad

GRI 3-1, 3-3

Para el análisis de doble materialidad hemos seguido un proceso de cinco pasos:



A. Análisis de contexto

Consiste en un análisis del entorno de sostenibilidad, tanto externo como interno, teniendo en cuenta nuestro modelo de negocio, nuestra cadena de valor y nuestras partes interesadas.

En su elaboración se utilizaron las siguientes **fuentes**:

Externas

- **Contexto global regulatorio ESG:** análisis de normas internacionales ambientales, sociales y de gobernanza empresarial, así como requisitos legales, estándares regionales y/o locales de aplicación global, políticas económicas, normas de autorregulación, etcétera.
- **Benchmark:** matrices de materialidad de los líderes de nuestro sector.
- **Analistas e inversores:** expectativas de nuestros inversores y analistas de *rating* ESG como MSCI, S&P y Sustainalytics, entre otros.
- **Informes sectoriales:** para identificar tendencias, retos y riesgos globales, sectoriales y específicos del modelo de negocio en materia de sostenibilidad.
- **Expectativas de nuestras partes interesadas** para identificar los temas prioritarios que se recogen en los distintos tipos de canales de relación con ellos. Para más información, ver tabla de canales de relación con nuestros grupos de interés al final de este capítulo.

Internas

Además de analizar documentación interna relevante, se han realizado consultas a los responsables de las líneas de negocio más relevantes de la Compañía.

[+](#) Más información en 2.20.3. Asuntos materiales

B. Identificación de temas, subtemas e impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El resultado del análisis de contexto realizado en la fase anterior, junto con nuestra doble materialidad de 2022, permitió obtener una **lista preliminar de temas y subtemas potencialmente materiales** para la Compañía. Este esquema fue validado, posteriormente, por las áreas de la Compañía implicadas en este proceso, con objeto de **garantizar un análisis exhaustivo y sólido**.

De manera similar, se definieron un conjunto de **impactos, riesgos y oportunidades** vinculados a cada uno de los temas y subtemas identificados. Las principales fuentes empleadas fueron las siguientes:

- **Impactos positivos:** Informe de Contribución socioeconómica de Telefónica 2023.

[+](#) Más información en 2.13. Contribución e impacto en las comunidades

- **Impactos negativos:** evaluación de impactos en los derechos humanos y en el medioambiente, así como el análisis de Debida diligencia de Telefónica.

[+](#) Más información en 2.14. Derechos humanos

- **Riesgos:** proceso de gestión y Matriz de Riesgos de Telefónica.

[+](#) Más información en 3.1. Modelo de gestión de riesgos

- **Oportunidades:** tras un análisis interno con el área de Estrategia, se estimaron una serie de oportunidades ligadas a los temas y subtemas potencialmente materiales tanto en términos de posibles nuevos ingresos como de eficiencias.

Adicionalmente, también se consideraron en este proceso de identificación el [Plan de Acción Climática](#) y el Informe Corporativo de Impactos y dependencias sobre capital natural.

C. Evaluación de impactos, riesgos y oportunidades potencialmente materiales

Los impactos, riesgos y oportunidades identificados en el paso anterior fueron evaluados desde una perspectiva de impacto y desde una perspectiva financiera:

Criterios de evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

Perspectiva de impacto	Impacto Positivo	Actual	Escala + Alcance + Valoración Económica
		Potencial	(Escala + Alcance + Valoración Económica) x Probabilidad
	Impacto Negativo	Actual	Escala + Alcance + Remediabilidad
		Potencial	(Escala + Alcance + Remediabilidad) x Probabilidad
Perspectiva financiera	Riesgos	Escala + Valoración económica x Probabilidad para potenciales	
	Oportunidades		

Asimismo, cada una de las métricas empleadas las valoramos **cuantitativamente** de la siguiente forma:

- **Escala:** representa el nivel de importancia atribuida para las partes interesadas de cada impacto, riesgo y oportunidad. Lo obtenemos a partir de las consultas y estudios realizados a través de nuestros diferentes canales de relación con clientes, empleados, proveedores, sociedad, analistas, inversores, seguros y empresas de la competencia.

Los resultados se han obtenido de las siguientes fuentes:

- **Clientes:** importancia que otorgan nuestros clientes en la encuesta relacional multicanal.
- **Proveedores:** Encuesta a Proveedores 2023.
- **Empleados:** Estudio Anual de Encuesta de Motivación en Telefónica.
- **Analistas e inversores:** análisis de preguntas y retroalimentación de inversores y analistas ESG 202
- **Sociedad:** ponderaciones que la sociedad otorga en la encuesta realizada para RepTrak.
- **Seguros:** pesos otorgados por analistas de seguros en temas de sostenibilidad dentro de nuestro sector.

- **Peers:** para estimar la importancia de los temas ESG para las empresas de nuestro sector, hemos comparado y contrastado el resultado de sus análisis de materialidad
- **Entrevistas** con grupos de interés internos y externos dentro del proceso de evaluación de impacto de derechos humanos y medioambiente.

Se incluye más información dentro de la sección de **Relación con grupos de interés** de este capítulo.

- **Alcance:** esta métrica representa el espacio al que afectan los impactos, riesgos y oportunidades. Para su valoración, hemos tenido en cuenta las evaluaciones realizadas en procesos anteriores (evaluación de impactos en derechos humanos y medioambiente, análisis de Debida diligencia e Informe de contribución socioeconómica de Telefónica 2023), que siguen estos criterios:

Valoración	Alcance de impacto	Definición
5	Global	Afecta a varias regiones
4	Regional	Afecta a un conjunto de países
3	Nacional	Afecta a nivel de país
2	Local	Impacto puntual

- Valoración económica:** para los **impactos positivos**, nos hemos basado en el Informe de Contribución Socioeconómica de Telefónica de 2023 mediante el análisis y la cuantificación tanto de los impactos generados por nuestra actividad en la sociedad como en el medioambiente. En relación con **los riesgos y las oportunidades**, esta métrica viene determinada por el propio impacto financiero, negativo o positivo, que los propios riesgos u oportunidades puedan generar sobre la Compañía. Estos valores vienen proporcionados por el modelo de riesgos del Grupo, en el caso de los riesgos, y por el área de Estrategia de la Compañía, en el caso de las oportunidades. Esta última, determina estos valores en base a un análisis exhaustivo respaldado con datos objetivos y cuantificables.
- Probabilidad:** esta métrica representa la probabilidad de ocurrencia de los impactos, riesgos y oportunidades previamente identificados. La valoración de la misma viene determinada por la evaluación de impactos en derechos humanos y medioambiente (en el caso de impactos negativos potenciales), el modelo de riesgos de la Compañía (en el caso de riesgos) y la probabilidad de captura determinada por el área de Estrategia (en el caso de oportunidades), siendo los umbrales establecidos los siguientes:

Probabilidad	Umbrales
Muy probable	81-100%
Probable	51-80%
Muy posible	31-50%
Posible	11-30%
Remota	0-10%

Remediabilidad: el parámetro de remediabilidad para el caso solo de impactos negativos viene determinado si requiere de una acción para mitigar el impacto negativo o no es remediable por ninguna acción.

D. Determinación de asuntos materiales

La evaluación de los temas y subtemas viene determinada por las valoraciones estimadas de cada uno de los impactos, riesgos y oportunidades asignados a ellos.

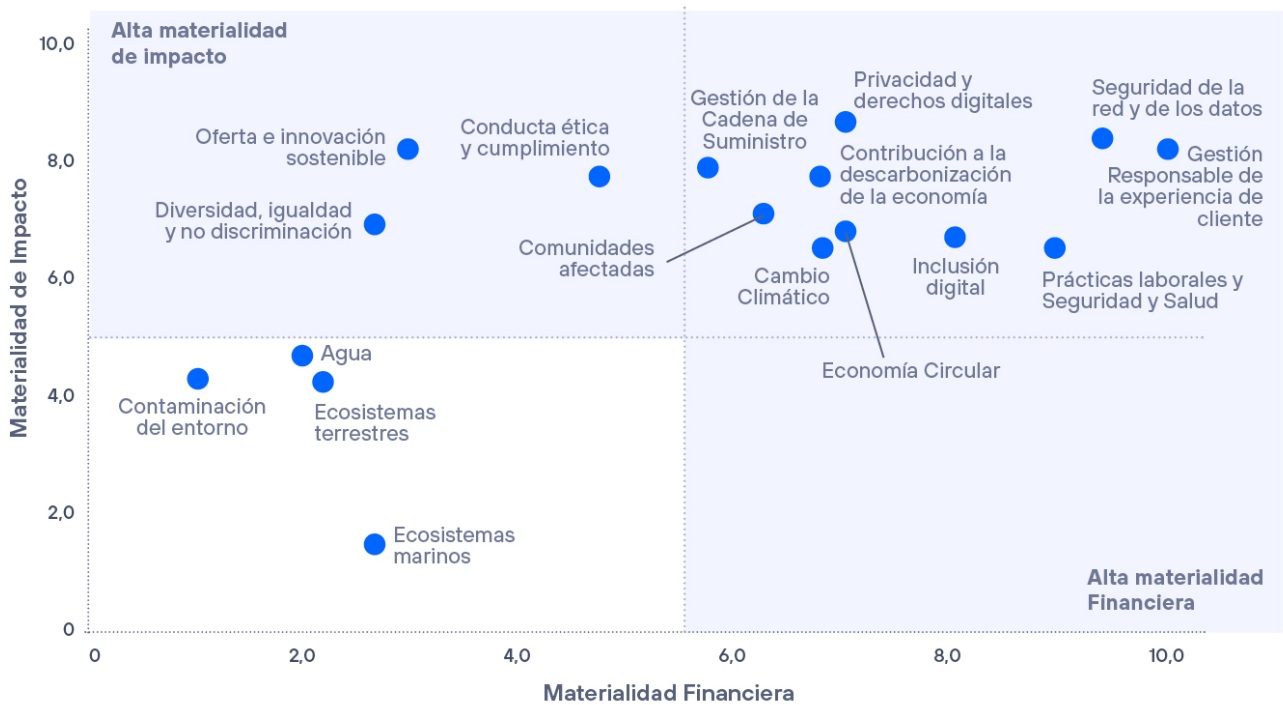
La determinación final acerca de la materialidad se fija comparando estas evaluaciones con los umbrales de materialidad que se han establecido a tal efecto. De este modo, se consideran materiales todos aquellos temas que obtengan una evaluación superior al 60% del valor máximo del conjunto de temas evaluados en cualquiera de las dos perspectivas (impacto y financiera).

E. Supervisión y validación de la materialidad

En esta fase, presentamos y contrastamos los resultados obtenidos. Esto se hace con las áreas a nivel global que participan en el proceso, así como con diferentes responsables y órganos internos, como el Comité Ejecutivo y la Comisión de Sostenibilidad y Regulación

1.4.3. Matriz de doble materialidad

La consolidación de los pasos anteriores nos ofrece como resultado una **matriz de doble materialidad desde una perspectiva global**, según el impacto que los temas ESG tienen en el valor de Telefónica y el impacto de Telefónica en la sociedad y en el medioambiente. Este resultado ha servido de base para preparar el Informe de Gestión Consolidado de 2023.



Este análisis se integra en la Estrategia de Sostenibilidad, da lugar al establecimiento de objetivos, políticas y planes de acción y sirve como una herramienta que contribuye en la operativa interna de gestión de la sostenibilidad.

Se han identificado cuatro aspectos de elevada relevancia para la Compañía: gestión responsable de la experiencia de cliente, seguridad de la red y de los datos, inclusión digital y contribución a la descarbonización de la economía. Por otro lado, agua, contaminación del entorno, ecosistemas terrestres y ecosistemas marinos se consideran no materiales.

Para más información sobre aspectos no materiales, ver capítulo Biodiversidad, agua y otros aspectos medioambientales:

[+](#) Más información en 2.4.4. Impactos, riesgos y oportunidades

Todos los asuntos materiales identificados se encuentran definidos en el apartado 2.20.3. Asuntos Materiales, pudiéndose ampliar la información presentada sobre los impactos, riesgos y oportunidades de cada tema en su apartado correspondiente de cada capítulo.

1.4.4. Detalle de la matriz de materialidad GRI 3-2

Asunto material	Materialidad de Impacto	Materialidad Financiera	ODS	Apartado del Informe	Principales KPIs
Gestión responsable de la experiencia de cliente	●	●		2.10. Responsabilidad con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> eNPS Canales digitales - total de clientes
Seguridad de la red y de los datos	●	●	 	2.18. Privacidad y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Número de asistentes a cursos de formación de seguridad de la información/ ciberseguridad Nº de jornadas de auditoría interna dedicadas a temas de Seguridad/ Ciberseguridad Número de Centros de Operaciones Digitales (DOCs)
Privacidad y derechos digitales	●	●		2.18. Privacidad y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Número total de multas confirmadas por temas de privacidad/protección de datos Número de horas de formación a cursos de privacidad/ protección de datos
Inclusión digital	●	●	 	2.12. Inclusión digital	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de cobertura móvil en zonas rurales en principales mercados Servicio Universal - recursos financieros Número de beneficiarios de programas de formación en habilidades digitales
Prácticas laborales, seguridad y salud	●	●	 	2.5. Capital humano 2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades 2.8. Nuevas formas de trabajo 2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> eNPS Formación Upskilling/Reskilling Porcentaje de empleados que tiene un modelo de trabajo híbrido Cobertura del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo Remuneración promedio total
Contribución a la descarbonización de la economía	●	●		2.2. Energía y cambio climático 2.11. Oferta e innovación sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Operaciones en las que Telefónica ha implementado Eco Rating (%) Soluciones verificadas como Eco Smart (%) Emisiones evitadas en clientes (MtCO₂e)
Economía circular	●	●		2.3. Economía circular	<ul style="list-style-type: none"> Residuos reciclados (%) Equipos fijos de clientes (CPEs) reacondicionados/reutilizados (unidades) % de compras de equipos electrónicos con criterios de circularidad
Gestión responsable de la cadena de suministro	●	●		2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro	<ul style="list-style-type: none"> Número de auditorías <i>in situ</i> de derechos humanos a proveedores (asuntos laborales, trabajo infantil/forzado, seguridad y salud, privacidad y seguridad) Número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales Número de auditorías a proveedores de riesgo

Asunto material	Materialidad de Impacto	Materialidad Financiera	ODS	Apartado del Informe	Principales KPIs
Cambio climático	●	●		2.2. Energía y cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> Consumo total de energía (MWh) Porcentaje de electricidad renovable en instalaciones propias Emisiones totales de GEI (alcance 1, 2 y 3)
Comunidades afectadas	●	●		2.14. Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> % de operadoras sometidas a una evaluación de impacto en materia de derechos humanos
Conducta ética y cumplimiento	●	●		2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad 2.16. Ética y cumplimiento 2.17. Transparencia fiscal	<ul style="list-style-type: none"> Número de operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción Número de procedimientos judiciales materiales en curso en relación con incumplimientos por prácticas anticompetitivas durante el último año fiscal Beneficio o pérdida antes de impuestos
Oferta e innovación sostenible	●	●	 	2.11. Oferta e innovación sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de productos y servicios que cumplen con estándares de salud y seguridad
Diversidad, igualdad y no discriminación	●	●		2.11. Diversidad e inclusión	<ul style="list-style-type: none"> Brecha salarial % Mujeres en puestos de dirección Número de empleados con discapacidad

CRÍTICO
 ALTO
 MODERADO
 LEVE

1.4.5. Relación con grupos de interés GRI 2-29

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

Esta relación nos permite identificar qué temas se consideran más relevantes y cuáles son las nuevas tendencias en el ámbito de la sostenibilidad. La relevancia de estos temas es parte imprescindible en el proceso de doble materialidad y se incorpora dentro de los criterios de evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades. Este proceso nos permite establecer nuestros objetivos a corto, medio y largo plazo, definir el Plan de Negocio Responsable y monitorear nuestra capacidad de respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Nuestra gestión de los grupos de interés se basa en:

- **Colaboración:** impulsamos la cooperación para contribuir tanto a hacer realidad nuestro propósito como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- **Mejora continua:** revisamos periódicamente los mecanismos de relación para facilitar su colaboración, de la forma más eficiente y participativa posible, de acuerdo a las necesidades de cada momento.
- **Consenso:** nos esforzamos por crear valor compartido mediante la participación en grupos de trabajo de organizaciones sectoriales y tomando en consideración los puntos de vista y expectativas de las comunidades locales.
- **Transparencia:** compartiendo información veraz, relevante, completa, clara y útil.

En Telefónica, contamos con una normativa sobre información a los mercados y a otros grupos de interés a la cual se le da máxima difusión con el fin de garantizar la calidad de nuestras publicaciones y la información que comunicamos.

A continuación, indicamos las principales publicaciones mediante las cuales informamos sobre nuestras actividades y contribuimos a garantizar una comunicación clara y transparente:

- Informe de Gestión Consolidado.
- Presentaciones de resultados trimestrales.
- Folletos informativos, principalmente, aquellos que cumplen con las exigencias de las legislaciones de algunos de los mercados en los que se negocian los valores de la Compañía (20F o Documento de Registro).
- Nuestras políticas, todas ellas son públicas y están disponibles en la web de Telefónica.
- Publicaciones en los sitios web globales y locales de Telefónica.
- Presencia en redes sociales: Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Twitter, WhatsApp y YouTube.
- **Consulta y participación:** mantenemos conversaciones continuas con nuestros grupos de interés, mediante una escucha activa, impulsando la comunicación bidireccional y efectiva, y a través de un diálogo directo, fluido, constructivo, diverso, inclusivo e intercultural que nos permita conocer sus expectativas y dar respuesta a sus prioridades.

Este diálogo continuo **forma parte de nuestro día a día** y se construye a partir de cada una de las interacciones que mantenemos con los grupos de interés a través de los distintos canales.

 [Más información en 2.20.1. Grupos de interés de Telefónica](#)

La monitorización continua de los principales canales de diálogo con los grupos de interés más relevantes nos permite medir el impacto de nuestra relación y compromiso con ellos. De esta forma es posible **establecer planes de acción** para dar respuesta a las necesidades, para potenciar los impactos positivos y para evitar o mitigar los negativos. Esto nos permite conocer el nivel de relevancia que otorgan nuestros grupos de interés a los aspectos ESG e incorporar el nivel de importancia atribuida a cada impacto, riesgo y oportunidad dentro de la valoración de la escala.

Destacamos, a continuación, los principales canales de diálogo:

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Canal de diálogo	KPI de impacto	2022	2023
Clientes	Contact Center Movistar España (1004)	Clientes únicos atendidos (promedio anual)	729.348	570.145
	Canales digitales	Total de clientes ¹	2.686.123	2.456.269
	Encuesta relacional multicanal	Cantidad de encuestas realizadas	Más de 36.000	Más de 170.000 ²
Empleados	eNPS	Tasa de respuesta	83%	82%
	Workplace	Porcentaje de usuarios activos mensuales	75%	73%
Socios estratégicos proveedores	Encuesta a proveedores	Índice de satisfacción	n.d. ³	8,3 ⁴
Accionistas e Inversores Institucionales	Junta General de Accionistas	Número de accionistas asistentes	82 (Telemática)	84
	Actividades de <i>engagement</i>	Encuentros con accionistas minoritarios	104	105
		Roadshows y conferencias (inversores institucionales)	23	21
		Accionistas minoritarios	14.000	16.351
		Inversores institucionales	725	580
Sociedad	Reputación	Cantidad de entrevistas realizadas RepTrak	49.270	51.178
	Redes sociales	Millones de <i>followers</i> de las cuentas exclusivas de @Telefonica (LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, Youtube y TikTok)	2,4	2,6
Entidades gubernamentales y reguladores	Reuniones con instituciones de la Unión Europea	Cantidad media de reuniones OTTS Telecoms	Media OTTs: 14,4 Media Telecoms: 10,8	Media OTTs: 22,2 Media Telecoms: 8,6
		Gestiones de Comunicación (vs. 2018)	35.713	44.251

¹ Clientes de Telefónica España que contactan con nosotros a través de la web y con la *app* tras iniciar sesión.

² Encuestas diarias realizadas a nuestros clientes de España, Brasil, Alemania e Hispam en las que se pregunta por su experiencia global con Telefónica. Entre otros procesos, se pregunta por la facilidad con la que nuestros clientes resuelven una gestión a través de nuestros canales de contacto (Customer Effort Score). El dato de 2022 no incluye Hispam. A efectos de comparabilidad, el dato de 2023 sin Hispam es > 44.000 encuestas.

³ 2023 realizamos una encuesta a los principales proveedores para conocer su nivel de satisfacción, y la magnitud del impacto que la actividad de Telefónica tiene sobre ellos. La encuesta se dirigió a unos 6.800 proveedores aproximadamente. Este indicador no es comparable con el reportado en 2022 por haber cambiado la metodología de consulta.

⁴ Nota de 8,3 sobre 10.

1.5. Estrategia

Puntos clave

Growth

o Crecimiento gracias a nuestra red y atención diferenciales en B2C, la digitalización de empresas y la expansión del negocio mayorista con nuevos servicios.

Profitability

o Rentabilidad, impulsada por las eficiencias derivadas de la transformación tecnológica y energética de la Compañía y las prácticas circulares.

Sustainability

o Sostenibilidad con la reducción del apalancamiento y la creación de valor para los grupos de interés a través de un dividendo atractivo y objetivos ESG ambiciosos.

1.5.1. GPS: una compañía más fuerte y con mayor ambición

En 2016, Telefónica intensificó su proceso de transformación iniciado años atrás, acelerando su transición desde una empresa tradicional de servicios de voz hacia una compañía tecnológica. En 2019, se aprobó un nuevo plan de acción basado en cinco pilares que redefinió la estructura organizativa y aceleró la transformación. La Compañía ha superado con éxito los objetivos establecidos:

- Hemos reforzado nuestros principales operadores en los mercados donde la Compañía es relevante (España, Brasil, Reino Unido y Alemania), avanzando hacia un modelo sostenible a largo plazo.
- Estamos capitalizando las oportunidades de crecimiento en servicios digitales profesionales mediante Telefónica Tech, que se ha convertido en un motor de crecimiento en nuestras actividades B2B.
- A través de Telefónica Infra hemos maximizado el valor de nuestros activos de infraestructura, vendiendo activos en el momento adecuado, logrando múltiples significativos y acelerando los despliegues de fibra a través de acuerdos con socios financieros.
- Telefónica Hispanoamérica avanza hacia la sostenibilidad financiera a través de una gestión regional diferenciada, enfocada en la eficiencia y compartiendo los costes de la red. Así, hemos reducido nuestra exposición y riesgo en la región.

- La implementación de un nuevo modelo operativo ha contribuido a incrementar la agilidad y mejorar la eficiencia de nuestra organización, fortaleciendo nuestro apalancamiento operativo.

Los frutos de esta transformación se hacen evidentes en el significativo aumento de la calidad de las redes y satisfacción de los clientes, la transformación del mix de ingresos hacia productos y servicios digitales, y que vuelve a crecer con mayor rentabilidad y de forma más sostenible.

El nuevo plan de Telefónica llega después de ejecutar un importante proceso de transformación que ha permitido a la Compañía elevar su ambición y estar preparada para la celebración de su centenario.

Nuevo programa estratégico GPS



Crecimiento	Rentabilidad	Sostenibilidad
B2B, B2C, Partners	Mejor rendimiento	Reducción del apalancamiento + Creación de valor

Vectores clave

- 1 Mantener el crecimiento de los ingresos B2C
- 2 Mantener el impulso B2B por encima del sector
- 3 Evolución de los ingresos de mayoristas y socios
- 4 Impulsar la eficiencia para reducir los gastos operativos
- 5 Mantener la diferenciación reduciendo los gastos de capital

El plan **GPS** se apoya en cinco vectores clave:

1. **Sostenibilidad del crecimiento de los ingresos B2C**
implementando una estrategia orientada a atraer y retener clientes mediante propuestas atractivas, apalancándonos en la calidad de nuestra red y la oferta de productos con servicios integrados más allá de la conectividad. Todo ello vendrá impulsado a través de ecosistemas digitales B2C y capitalizando las marcas sólidas y confiables que tenemos en nuestros mercados.
2. **Mantenimiento del buen momento del negocio B2B.**
Las necesidades de nuestros clientes B2B han evolucionado demandando soluciones avanzadas más allá de la conectividad. Este cambio ha generado un aumento significativo del mercado potencial y oportunidades de crecimiento. **Telefónica Tech**, que se ha consolidado como referente en soluciones avanzadas (*cloud*, ciberseguridad, IoT, *big data*) y servicios profesionales, está posicionada para capitalizar este cambio, ofreciendo también servicios sostenibles con beneficios ambientales y más accesibilidad. Para ello nos centraremos en seguir expandiendo nuestro portfolio de soluciones para acompañar a nuestros clientes en el proceso de digitalización de sus negocios.
3. **Evolución de los ingresos mayoristas y los derivados de los acuerdos con los partners de la Compañía**
como una fuente de ingresos de valor que optimiza la utilización de la red, brinda acceso a diferentes segmentos de clientes y contribuye a rentabilizar la inversión en nuestras redes. Por ello, hemos diseñado un plan personalizado en cada uno de nuestros mercados principales (España, Alemania, Brasil y Reino Unido) para

fortalecer nuestro negocio mayorista. Además del negocio mayorista tradicional, estamos implementando nuevos servicios y entrando en mercados de rápido crecimiento como Network as a Service (Red como Servicio), con el propósito de atraer a desarrolladores e integradores de *software* como nuevos clientes, permitiéndonos expandir el mercado basado en las API mediante la iniciativa **Open Gateway**.

4. **Obtención de eficiencias que ayuden a reducir la estructura de costes** gracias a la transformación tecnológica. En 2024, España será el primer país de la Unión Europea en cerrar su antigua red de cobre pasando a redes de fibra óptica completa, más económicas por su eficiencia energética y menores costes operativos y de mantenimiento. Además, Telefónica continúa apagando las redes 2G y 3G en toda su área de cobertura, estableciendo acuerdos de compartición de red e impulsando la circularidad. En el ámbito de la eficiencia operativa, la integración de inteligencia artificial y automatización en nuestra organización se traducirá en una ejecución más eficiente y rápida de nuestros servicios, contribuyendo a la configuración de una compañía ágil y adaptada a las demandas del futuro.
5. **Moderar la intensidad de la inversión, pero manteniendo el perfil diferencial de Telefónica** capitalizando la temprana inversión en fibra y 5G y la conclusión de las principales subastas de espectro de 5G que permite dejar atrás el pico de CapEx de la Compañía, mientras continuamos optimizando los despliegues de red mediante acuerdos con socios inversores y Telefónica Infra. Simultáneamente, Telefónica reafirma su compromiso continuo de inversiones en tecnología, *software* e inteligencia artificial que respalden el histórico perfil diferencial de Telefónica, asegurando una posición sólida tanto en términos de infraestructura avanzada como de capacidad para liderar el cambio en el futuro.

Telefónica está preparada y comprometida para lograr su ambición renovada y liderar el futuro. Para ello, el plan GPS incorpora acciones específicas diseñadas en cada uno de sus cuatro mercados relevantes:

- En **España**, el objetivo será seguir creciendo en ingresos en B2C capitalizando nuestro segmento *premium* de consumidores y acelerar nuestro impulso en B2B, mientras avanzamos en el apalancamiento operativo a través de eficiencias, el apagado del cobre, la automatización y la optimización del tamaño de la organización. Además, gracias a la temprana inversión en fibra, seguiremos optimizando la intensidad de las inversiones.
- En **Brasil** mantenemos una posición privilegiada en un mercado en crecimiento y buscamos ampliar nuestra base de clientes y alcanzar una expansión de márgenes, mediante el desarrollo de un portfolio completo de servicios digitales para B2C y B2B. Además, seguimos desplegando la red fibra a un ritmo acelerado, utilizando modelos de compartición que nos permiten un despliegue rápido y rentable.

- En **Alemania**, seguimos experimentando un sólido crecimiento gracias a las mejoras realizadas en la calidad de la red y las propuestas comerciales atractivas. Nuestro objetivo es mantener la tendencia en el segmento de consumidores al tiempo que aceleramos el impulso en empresas. Hemos implementado planes para mitigar la pérdida del contrato mayorista junto con una transformación y simplificación aceleradas del negocio que permitan una reducción de costes. Además, en noviembre 2023, presentamos una oferta pública de adquisición de acciones de carácter voluntario de tipo parcial a los accionistas de Telefónica Deutschland Holding AG (Telefónica Deutschland) con el cual hemos adquirido (a 31/12/2023) un 93% de las acciones. Así, reforzamos la estrategia de Telefónica de centrarnos en nuestros principales mercados geográficos y nuestro firme compromiso con el mercado de telecomunicaciones alemán, uno de los más atractivos y estables de Europa.
- Finalmente, en **Reino Unido** continuaremos enfocándonos en el crecimiento B2C a través de la convergencia fija-móvil y seguiremos construyendo nuestra diferenciación mediante la digitalización y la inteligencia artificial. Adicionalmente, seguiremos ejecutando sinergias y optimizando el CapEx a través del vehículo Nexfibre a la vez que desmantelamos antiguas tecnologías como el cierre de la red 3G que tenemos planeado para 2025.

Nuestro plan GPS también introduce novedades en el sistema de presentación de la información financiera con el objetivo de simplificar conceptos y reforzar su compromiso de transparencia con el mercado. Así, el *guidance* pasa a expresarse en términos reportados y se incluye una nueva referencia para la generación de flujo de caja, entre otros cambios.

Telefónica también plantea una favorable evolución de la ratio de deuda financiera neta y mantiene firme su compromiso de creación de valor para el accionista, garantizando el abono de un **dividendo mínimo de 0,30 euros por acción durante el periodo 2023-2026**.

Telefónica presenta estos objetivos en un momento en el que sus fundamentales financieros son más fuertes y resilientes, con una estrategia de creación de valor a medida y una estricta política de gestión de capital, lo que ha facilitado la fijación de unos objetivos más ambiciosos y robustos. La Compañía atesora un balance sólido que le permite hacer frente a un entorno macroeconómico dinámico y que le dota de flexibilidad para acceder a los mercados financieros; y cuenta con una liquidez suficiente para cubrir el calendario de vencimientos existente en este momento.

1.5.2. La sostenibilidad integrada en la estrategia de Telefónica

GRI 2-22

Telefónica **integra en su estrategia los principales aspectos de la sostenibilidad**, alineados con el análisis de doble materialidad. Estos compromisos en ESG se traducen en el **Plan de Negocio Responsable 2024-26**,

que sigue el marco GPS (crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad):

Crecimiento

Con el propósito de impulsar el crecimiento sostenible de nuestra Compañía, nos enfocamos en fortalecer las relaciones con nuestros clientes. Para lograrlo, se implementará una nueva política global de responsabilidad con los clientes orientada a construir experiencias diferenciales, fundamentadas en una comunicación sostenible.

Además, buscamos expandir nuestra gama de productos y servicios capitalizando las oportunidades que ofrece la perspectiva ESG. Este enfoque incluye la promoción de productos Eco Smart, el fomento de prácticas de diseño responsable y el impulso de la inclusión digital mediante el desarrollo de soluciones accesibles y con un impacto social positivo. Con estas iniciativas, no solo buscamos diferenciarnos en el mercado, sino también construir relaciones más sólidas y duraderas con nuestros clientes.

Rentabilidad

Con el fin de generar un mayor retorno sobre nuestras inversiones, aspiramos a optimizar la utilización de nuestros activos. Este aspecto incluye la descarbonización de nuestras operaciones y la reducción del consumo energético, apostando por fuentes renovables y prácticas de eficiencia energética. Además, buscamos fomentar la circularidad de nuestros procesos con el objetivo de explorar nuevos modelos de negocio (reutilización de los equipos de cliente o dispositivos móviles) y generar eficiencias.

Asimismo, trabajamos por integrar criterios de sostenibilidad a la hora de financiarnos. Esto se traduce en la creación de nuevos instrumentos financieros vinculados a objetivos ESG y el incremento de la proporción de financiación vinculada a proyectos de sostenibilidad.

Sostenibilidad

Con el objetivo de garantizar que la sostenibilidad sea un impulsor para la creación de valor de Telefónica, hemos asumido compromisos de gestión que nos permitan posicionarnos como líderes en los distintos *ratings* ESG de referencia.

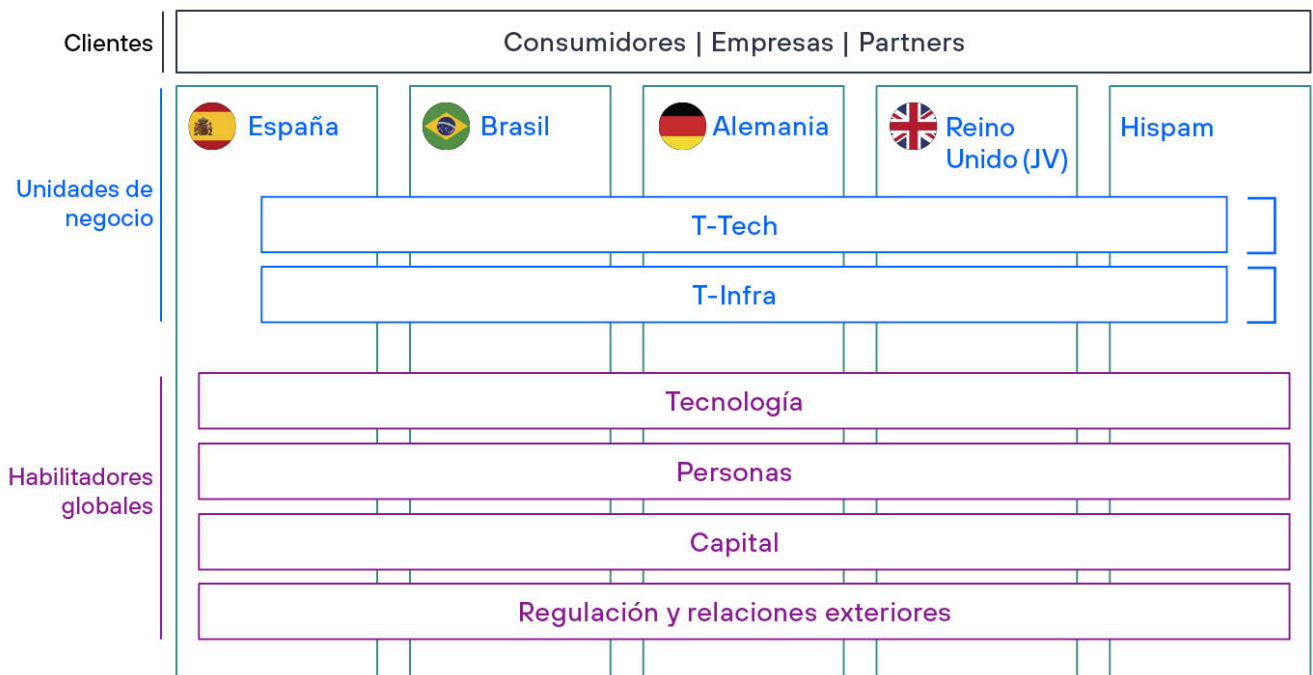
Para lograrlo, destacamos la importancia de promover la excelencia en la gobernanza y la rendición de cuentas, respaldadas por una sólida cultura ESG. Asimismo, implementamos amplios procesos de Debida diligencia que garantizan una gestión sostenible en toda nuestra cadena de valor.

En última instancia, reforzamos nuestra apuesta por el talento humano a través de prácticas que priorizan el bienestar de los empleados, mejoran sus habilidades y promueven la diversidad.

1.6. Organización

GRI 2-6

La organización de Telefónica



Dentro de su estrategia en torno a cinco decisiones ejecutada en 2019, Telefónica puso foco en sus mercados principales (España, Brasil, Alemania y Reino Unido) y lanzó sus negocios globales (T. Tech y T. Infra). Tras la nueva orientación estratégica comunicada durante el Capital Markets Day, el Grupo continúa reforzando su organización con el objetivo de mejorar la atención a sus clientes en los segmentos Residencial, Corporativo (incluyendo Empresas y Sector público) y Mayorista (operadores y otros *partners* en nuevos negocios).

1.6.1. Operadoras de telecomunicaciones nacionales

Los negocios de telecomunicaciones operan de manera relativamente autónoma, desplegando infraestructura y atendiendo a sus clientes dentro de los territorios de referencia:

- **Telefónica de España** (100% participada por Telefónica, no cotizada de manera individual): operadora nacional convergente, líder nacional en red y en todos los segmentos de cliente (individuos, hogares, corporativo y mayorista), con casi 41 millones de accesos y una red de fibra con más de 29 millones de hogares pasados.
- **Telefónica Brasil** (74,8% participada por Telefónica, empresa cotizada en la Bolsa brasileña): operadora líder convergente en Brasil, donde opera una red con más de 113 millones de accesos de cliente. Líder regional en despliegue de fibra hasta el hogar (FTTH), con más de 25 millones de hogares pasados.
- **Telefónica Deutschland** (93,1% participada por Telefónica): es una de las principales operadoras móviles de Alemania, donde opera bajo la marca O2 y

otras marcas especializadas y cuenta con más de 50 millones de accesos.

- **VMED O2 UK** (VMO2) (*joint venture* al 50% con Virgin Media, no cotizada): principal operadora nacional convergente, tras la incumbente. Creada tras la unión de los activos fijos de Liberty Media y los móviles de O2 UK. Actualmente gestiona más de 57,6 millones de accesos totales (fijo, móvil y TV) y opera una red de más de 17 millones de hogares pasados con tecnología de cable, que está siendo transformada con fibra hasta el hogar.
- **Telefónica Hispam**: agrupa los negocios de Telefónica en ocho países de Hispanoamérica (Argentina, Chile, Perú, Colombia, México, Ecuador, Venezuela y Uruguay), con cerca de 112,6 millones de accesos de cliente.

1.6.2. Negocios globales

En noviembre de 2019, Telefónica dio un giro a su estrategia de negocio, con cinco decisiones clave para la evolución futura de la Compañía. Entre ellas, la creación de dos negocios globales independientes, con el objetivo de **acelerar el crecimiento y cristalizar el valor de nuestra infraestructura**.

- **Telefónica Tech**: proveedor líder de soluciones avanzadas NextGen para impulsar la transformación digital de las empresas. Ofrece soluciones avanzadas en áreas como ciberseguridad, *cloud*, IoT, *big data*, inteligencia artificial y *blockchain*, con el objetivo de mejorar la eficiencia, sostenibilidad y resiliencia de procesos y negocios de empresas, organizaciones y administraciones públicas.

Con una presencia global y un equipo compuesto por más de 6.300 profesionales altamente calificados, que representan más de 60 nacionalidades y cuentan con más de 4.000 certificaciones en competencias digitales, Telefónica Tech tiene la capacidad de atender a más de 5,5 millones de clientes B2B en todo el mundo. Telefónica Tech lleva registrando crecimientos a doble dígito y superando consistentemente los índices de mercado año tras año desde su creación.

Telefónica Tech ha creado un extenso portfolio que abarca más de 100 productos y servicios, de los cuales el 58% ha sido verificado con el sello Eco Smart, por sus potenciales beneficios ambientales.

Estos productos y servicios abarcan áreas clave como ciberseguridad, *cloud*, IoT, *big data*, inteligencia artificial y *blockchain*.

En el ámbito de las soluciones IoT, Telefónica Tech se posiciona a la vanguardia, ofreciendo plataformas avanzadas e inteligencia artificial. Colaboramos estrechamente con nuestros clientes para optimizar la eficiencia de los recursos productivos en diversos sectores.

En lo referente a las soluciones de ciberseguridad y *cloud*, Telefónica Tech fusiona el potencial de ambas tecnologías, lo que garantiza que todas nuestras soluciones *cloud* llevan el componente de la ciberseguridad embebido. Gracias a esta integración, nos destacamos a nivel mundial en soluciones de comunicaciones en la nube y seguridad gestionada. Ofrecemos servicios gestionados y de consultoría de extremo a extremo, consolidándonos como líderes en este espacio.

En el ámbito de los servicios **cloud**, Telefónica Tech ha diseñado un modelo **multicloud híbrido** que engloba soluciones tanto en la nube privada como en la pública. En Telefónica Tech establecemos *partnerships* estratégicos con los mayores y principales proveedores y líderes de la industria para integrar y migrar a la nube las aplicaciones de negocio más críticas (PaaS).

La ciberseguridad ocupa un lugar central en la filosofía de Telefónica Tech y es primordial para nosotros. Por ello, hemos incorporado la seguridad como un componente inherente en todas nuestras soluciones y hemos fortalecido nuestras capacidades para salvaguardar la continuidad de nuestros negocios y la de nuestros clientes.

Contamos con más de 4.000 certificaciones, respaldadas por **2 Digital Operational Center (DOCs)** en España y Colombia **y una red de Security Operational Centers (SOCs)** distribuidos estratégicamente en Europa y América. Desde estos centros, vigilamos de cerca las posibles amenazas y aplicamos medidas preventivas y correctivas para garantizar la seguridad de manera proactiva.

Servicios de seguridad

Indicadores clave	2023
Número total de auditorías externas en materia de Seguridad en Productos y Servicios (Telefónica Tech)	6
Número de Centros de Operaciones Digitales (DOCs)	2

Capacidades de Telefónica Tech			
~6.300 profesionales altamente cualificados	60 nacionalidades equipo diverso	~80% recursos ubicados en Europa	>4.000 certificaciones en tecnologías de terceros
2 DOCs ¹ + 1 red de SOCs ² 1) Centros de Operaciones Digitales 2) Centros de Operaciones de Seguridad	>100 Productos 58% verificado con el sello Eco Smart	>100m de eventos de ciberseguridad monitorizados	>30m de líneas Conectividad IoT gestionada

Productos y Servicios de Telefónica Tech	
CLOUD HÍBRIDA Infraestructura optimizada que impulsa la innovación <ul style="list-style-type: none"> • Servicios transversales <i>multicloud</i> • Servicios de <i>Cloud</i> híbrida • <i>Sovereignty</i> • Alojamiento y <i>hosting</i> • IaaS • PaaS • CaaS 	CIBERSEGURIDAD & NAAS Construyendo una empresa resistente <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de vulnerabilidades • Inteligencia sobre amenazas • Soluciones de seguridad • <i>Cloud Networking</i> • Proteger • Detectar • Responder & recuperar • <i>Compliance</i>
FUTURO DEL LUGAR DE TRABAJO Reinventando el trabajo digital <ul style="list-style-type: none"> • <i>Contact Center as a Service (CCaaS)</i> & omnicanal • Reuniones y colaboración • SaaS • MDM seguro • Escritorio virtual (VDI) 	NEGOCIO DIGITAL 360° Creciendo juntos <ul style="list-style-type: none"> • <i>Bundles</i> para pymes - (SaaS) • <i>Bundles</i> para B2C • <i>Devices as a Service</i> - (DaaS)
INTERNET DE LAS COSAS - CONECTIVIDAD GESTIONADA Conectando sus dispositivos <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de dispositivos de <i>hardware</i> IoT • Diseño y fabricación de dispositivos <i>ad hoc</i> • Conectividad gestionada IoT (KITE) • SIM global 	INTERNET DE LAS COSAS - SOLUCIONES Conocimientos especializados y soluciones por sector industrial <ul style="list-style-type: none"> • Servicios IoT de Integración de Datos en Entornos <i>Cloud</i>, IoT y Configuración, Operaciones y Soporte Técnico • Soluciones SMART especializadas por industria: Medicina y Salud, <i>Smart Agro</i>, <i>Smart Buildings</i>, <i>Smart Cities</i>, <i>Smart Mobility</i>, <i>Smart Metering</i>
APLICACIONES PARA EMPRESAS Impulsando tu negocio <ul style="list-style-type: none"> • Gestión empresarial (ERP) • Gestión de clientes (CRM) • Personas y talento (HRM) • Automatización de procesos • Mejora de los flujos de trabajo 	INTELIGENCIA ARTIFICIAL & BIG DATA Transformando datos en valor <ul style="list-style-type: none"> • Inteligencia artificial • Visión empresarial • Herramientas e infraestructura • <i>Blockchain</i> • Servicios de datos: Consultoría, Academia, Gobernanza, Análisis

Además, todos nuestros productos y servicios reciben un respaldo integral a través de nuestras capacidades transversales de Servicios de Consultoría y Transformación, Servicios Profesionales, Servicios Gestionados, e Infraestructuras e Integración. Este enfoque holístico garantiza la sinergia eficiente entre todas las áreas, desde la consultoría estratégica hasta la implementación y gestión continua. De esta manera, trabajamos de manera cohesionada para proporcionar soluciones tecnológicas completas, asegurando el máximo valor y rendimiento para nuestros clientes y posicionándonos como socios confiables para el éxito a largo plazo.

 Más información en 2.18. Privacidad y seguridad

- **Telefónica Infra** es una filial del Grupo Telefónica y opera como gestor de carteras, posee y rota participaciones en vehículos de infraestructura junto con inversores financieros. Telefónica Infra se centra en la creación de valor mediante una gestión especializada de la infraestructura, monetizando selectivamente los activos y asociándose con los principales inversores financieros para convertir en oportunidades de crecimiento (mediante estructuras de asociación y modelos de negocio flexibles).

Telefónica Infra contribuye a mejorar la posición competitiva de las unidades de negocio de Telefónica, cristaliza el valor de los activos y las capacidades de la Compañía y captura futuros incrementos de valor a través de las participaciones en vehículos de infraestructura. Actualmente, la cartera de inversiones de Telefónica Infra abarca tres tipos de activo: Cable submarino (Telxius), Centros de datos (Nabix) y Fibra (Bluevía, FiBrasil, Unsere Grüne Glasfaser y Nexfibre).

1.6.3. Habilitadores y Unidades Globales

Además de los negocios operativos, con relación directa con los clientes en todas las geografías donde opera, el Grupo Telefónica realiza de manera centralizada ciertas actividades que aportan valor a las operadoras y desarrollan habilitadores comunes en áreas relevantes para el futuro del Grupo, estableciendo un marco común:

- En el desarrollo de **Tecnologías clave** para el Grupo, en un sector fuertemente impactado por la evolución tecnológica, Telefónica centraliza las principales decisiones en torno a la evolución de sus redes y sistemas, como habilitador fundamental para su oferta líder de conectividad, base de la experiencia de cliente y con criterios comunes de eficiencia y rentabilidad.
- En el ámbito de las **Personas**, Telefónica gestiona de forma activa la captura, retención y promoción del talento interno de un grupo de más de 100.000 empleados distribuidos en todas sus geografías.
- Optimizando la asignación del **Capital** entre las diversas alternativas de inversión existentes, definiendo criterios claros para incrementar el crecimiento y la rentabilidad, reforzar la generación de caja y asegurar la calidad del Grupo como inversión (posición en *ratings*) y los compromisos con nuestros accionistas.
- En el área de **Regulación** y relaciones exteriores, estableciendo la posición del Grupo Telefónica en los principales foros del sector y participando en el desarrollo de agenda regulatoria para el futuro.
- Otras **unidades globales** incluyen actividades que aprovechan la escala del Grupo Telefónica para obtener ventajas competitivas relevantes (marketing, compras, etcétera) y unidades de *staff* y cumplimiento legal y regulatorio.

1.7. Finanzas para la transición a una economía sostenible

Puntos clave

~18.800m

de euros en financiación sostenible¹ a cierre de 2023, posicionando a Telefónica entre los líderes del sector.

33,6%

financiación vinculada a criterios de sostenibilidad en Telefónica, que supone un incremento de 6,3 p.p. respecto a 2022.

> 37%

de nuestros inversores institucionales aplican criterios estrictos de ESG, con un incremento de 0,8 p.p. en 2023.

1.7.1. Contexto

El **Plan de Acción de Finanzas Sostenibles** de la Unión Europea, aprobado en 2018, tiene por objetivo reorientar y conectar los flujos de capitales con las necesidades de la economía en favor del planeta y de la sociedad. Su finalidad principal es **avanzar hacia una economía climáticamente neutra para el año 2050**. Este plan está alineado con los objetivos del Acuerdo de París y la voluntad de limitar el aumento de la temperatura a 1,5°C.

En 2020, la UE aprobó reducir las emisiones de gases de efecto invernadero el 55% en 2030, para lo que se prevé que se requerirá una inversión de aproximadamente 700.000 millones de euros adicionales al año².

En un contexto en el que todavía no están disponibles en el mercado todas las tecnologías necesarias para una economía sostenible, la UE **insta a todos los participantes del mercado financiero a impulsar la financiación de la transición** a una economía neutra en carbono, a un ritmo compatible con los objetivos climáticos y medioambientales de la UE.

La transición ofrece **oportunidades para aquellas compañías que trabajan en la transformación** de sus actividades de negocio, pero que requieren del esfuerzo inversor para poder llevarla a cabo. Todo ello sobre la base de planes y objetivos alineados con la ciencia y respaldados con información que garantice su integridad, transparencia y rendición de cuentas.

En este sentido, la **Recomendación sobre la facilitación de financiación para la transición a una economía sostenible**, publicada en junio 2023 por la Comisión Europea, invita a inversores y bancos a evaluar los planes de transición y de inversión, junto al amplio reporte no financiero de las empresas a la hora de financiar esta transición a través del mercado de capitales –bonos y otros instrumentos– y préstamos verdes o relacionados con la sostenibilidad.

Los inversores siguieron muy de cerca el desarrollo del **Reglamento de divulgación de finanzas sostenibles** de la UE (**SFDR**, por sus siglas en inglés, el cual busca minimizar el riesgo de *greenwashing*³ por parte de los inversores y **apoyar una mayor asignación de capital**

¹ La financiación sostenible incluye deuda de balance (contabilizadas en partidas de pasivos financieros corrientes y no corrientes), instrumentos híbridos y líneas de crédito comprometidas no dispuestas. Los criterios de sostenibilidad se definen en consonancia con el Marco de Financiación Sostenible siguiendo los principios ICMA, LMA, APLMA, LSTA u otros estándares reconocidos, así como otros criterios ESG aplicables en función del instrumento de financiación y la operación, y no necesariamente alineado con los requisitos del Reglamento de Taxonomía de la UE.

² Recomendación (UE) 2023/1425 de la Comisión de 27 de junio de 2023 sobre la facilitación de financiación para la [transición a una economía sostenible](#).

³ Las Autoridades Supervisoras Europeas (ESAs por sus siglas en inglés) entienden 'greenwashing' como "práctica en la que las declaraciones, acciones o comunicaciones relacionadas con la sostenibilidad no reflejan de manera clara y justa el perfil de sostenibilidad subyacente de una entidad, un producto financiero o servicios financieros. Esta práctica puede inducir a error a los consumidores, inversores u otros participantes del mercado". Fuente: <https://www.esma.europa.eu/press-news/esma-news/esas-put-forward-common-understanding-greenwashing-and-warn-risks>.

hacia la transición climática y otros objetivos de sostenibilidad.

Mirando a los mercados, la situación de incertidumbre a nivel geopolítico y cierta reacción por parte de algunos sectores políticos contra la inversión ESG afectaron en cierta medida al crecimiento general del mercado ESG. A pesar de seguir creciendo, lo hizo a un ritmo mucho más lento en comparación con los dos años anteriores⁴.

Telefónica continúa monitorizando estas novedades regulatorias y del mercado ESG, lo cual nos permite estar un paso por delante, anticipándonos a las necesidades de información de los inversores y otros grupos de interés, un factor clave para afianzar nuestro papel de liderazgo en sostenibilidad y transparencia.

1.7.2. Estrategia de financiación para la transición climática

El **principal compromiso de financiación de Telefónica se centra en mitigar el impacto de nuestras operaciones**, contribuyendo así a la transición verde y digital de todos los sectores. La conectividad y digitalización resultan imprescindibles para avanzar en esta transición climática.

Para ello, en la Compañía hemos aprobado un ambicioso Plan de Acción Climática que contiene medidas específicas para conseguir nuestra descarbonización. Estas medidas comprenden la transformación de las redes a tecnologías más eficientes o la incorporación de la energía renovable, que se vinculan con la estrategia e inversiones de Telefónica.

El Plan de Acción Climática recoge así la **estrategia para financiar la transformación del negocio y el acceso a fuentes de financiación sostenible** para abordar la transición.

Más información en 2.2. Energía y cambio climático

1.7.3. Herramientas de financiación

Como parte de la estrategia de financiación de Telefónica, el Grupo publicó su primer **Marco de Financiación Sostenible** en 2018, actualizado posteriormente en enero de 2021 y, más recientemente, en julio de 2023. Todas las actualizaciones han recibido una segunda opinión independiente positiva de Sustainalytics. De acuerdo con lo anterior, el marco avala la **emisión de bonos, híbridos, préstamos y otros instrumentos financieros en formato verde, social y sostenible**.

Está **vinculado a los proyectos relevantes para la transformación** del negocio. Principalmente, mediante el despliegue de redes de última generación más eficientes energéticamente y que además desempeñan un importante papel habilitador de soluciones inteligentes, reduciendo así el impacto medioambiental en otros sectores de la economía y en la sociedad.

Telefónica fue pionera en el mercado de capitales en materia de financiación sostenible y destaca por el volumen y la diversificación de sus instrumentos financieros. En 2019, fue la **primera empresa del sector de las telecomunicaciones en emitir un bono verde**, en 2020 la primera en emitir un híbrido verde y en 2021, un híbrido sostenible.

Además de bonos sénior y de instrumentos híbridos, verdes y sostenibles, empleamos **otras herramientas de financiación ligadas a objetivos de sostenibilidad**, como son los préstamos y créditos, o la emisión de bonos locales. Esto nos permite seguir avanzando con paso firme en la consecución de objetivos corporativos tan relevantes como la reducción de emisiones o la igualdad de género.

Estos instrumentos –bonos, híbridos y financiación bancaria– están tomando **cada vez más relevancia en la articulación de la financiación del Grupo y son herramientas voluntarias reconocidas en los mercados** financieros para fomentar la transición hacia una economía más sostenible.

1.7.3.1. Progreso en 2023

A cierre de 2023, la actividad de financiación sostenible⁵ del grupo Telefónica ascendía a ~18.800 millones de euros. Esto representa el 33,6% sobre el total de la financiación y posiciona a la Compañía entre los líderes en el mercado del sector de telecomunicaciones global, en términos de volumen de emisiones y diversificación de instrumentos.

Este porcentaje de financiación se sitúa en el rango del objetivo del 30–35% a 2024 que la Compañía estableció a principios de año. Por este motivo, la Compañía ha anunciado la **actualización del objetivo para que en torno al 40% de la actividad de financiación responda a criterios sostenibles** en 2026.

Actualización del marco de financiación⁶

En 2023, se actualizó el [Marco de Finanzas Sostenibles](#) para mantenerse en sintonía con las mejores prácticas de mercado y las expectativas de los inversores.

⁴ Morningstar 2023 Sustainable Fund Flows: <https://www.morningstar.com/lp/global-esg-flows>.

⁵ La financiación sostenible incluye deuda de balance (contabilizadas en partidas de pasivos financieros corrientes y no corrientes), instrumentos híbridos y líneas de crédito comprometidas no dispuestas.

⁶ Más información en la [web de Telefónica en la sección de Finanzas Sostenibles](#).

El marco está alineado con los cuatro pilares de los Principios de los Bonos Verdes y los Principios de los Bonos Sociales de ICMA (International Capital Markets Association), actualizados en junio de 2023, así como el componente de revisión externa. Como novedad, en esta

ocasión sigue también los Principios de los Préstamos Verdes y los Principios de los Préstamos Sociales de la LMA (Loan Market Association), la APLMA (Asian Pacific Loan Market Association) y la LSTA (Loan Syndications and Trading Association), de febrero de 2023.

Histórico de emisiones de deuda sostenible



* Tipo de cambio a cierre de 2023

Otras claves de la actualización:

- Se mantienen como **elegibles los proyectos verdes relacionados con la transformación y modernización de las redes de telecomunicaciones** para la mejora de la eficiencia energética, con énfasis en las redes fijas y móviles de alta velocidad.
- Se amplía la categoría de energía renovable, que ahora considera también **acuerdos de compra de energía a largo plazo** (PPA, por sus siglas en inglés) que cumplan un conjunto de características específicas.
- En el caso de los **proyectos sociales**, se incluyen las áreas socialmente vulnerables en la categoría de conectividad inclusiva, con el fin de ampliar el impacto asociado al despliegue en estas áreas.
- Además, el periodo de retrospectiva para la consideración de los proyectos se amplía de 24 a 36 meses previos a la emisión del instrumento financiero.

Mercado de capitales

En 2023, el mercado de bonos verdes, sociales y sostenibles ha experimentado una menor actividad respecto al año anterior. No obstante, y en este contexto, Telefónica captó con éxito a lo largo del año un total **2.600 millones de euros de deuda en formato verde** en el mercado de capitales.

En enero, Telefónica abrió el mercado de deuda sostenible con la colocación de un **híbrido verde por importe de 1.000 millones de euros** y un vencimiento a 7,25 años. Posteriormente, en septiembre, se emitió un

nuevo instrumento también en formato **híbrido verde por importe de 750 millones de euros** y una fecha de rescate a ocho años.

Además, la Compañía lanzó diversas ofertas de recompra de abonos en el momento de realizar estas operaciones y continúa gestionando de forma proactiva su base de capital híbrido.

Telefónica ha recibido el premio Most Impressive Corporate Hybrid Capital Issuer 2023, reconocimiento otorgado por *Global Capital*, una de las publicaciones internacionales más relevantes del sector.

La Compañía lanzó también en noviembre un **bono verde por importe de 850 millones de euros** a 10 años.

La fuerte demanda por parte de inversores en todas las operaciones, principalmente internacionales, ha permitido además ampliar los importes de financiación obtenidos y mejorar las condiciones de financiación de forma significativa, con tasas de interés muy competitivas.

Por último, ya en 2024, Telefónica ha realizado una nueva emisión verde por importe de 1.750 millones de euros, estructurada en dos tramos sénior, de 8 y 12 años. Se trata de la mayor colocación de la Compañía desde el año 2020.

Préstamos y líneas vinculados a objetivos sostenibles

En materia de financiación bancaria, en 2022 se llevó a cabo a nivel corporativo la refinanciación del principal

crédito sindicado del Grupo por importe de 5.500 millones de euros, cuyos intereses están vinculados al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad.

El primer objetivo está relacionado con la mitigación al cambio climático y establece el compromiso de reducir las emisiones absolutas de gases de efecto invernadero (alcances 1 y 2), en línea con los objetivos corporativos en la ruta hacia el cero neto en 2040, validados por la iniciativa Science Based Targets (SBTi).

En 2023, y tras haber alcanzado en el año anterior el objetivo intermedio de reducir el 80% de las emisiones de alcance 1 y 2, ocho años antes de lo previsto, la Compañía ha decidido aumentar su ambición y elevar a un 90% la reducción prevista a 2030. En línea con lo anterior, el indicador vinculado al préstamo se ha actualizado también.

El segundo objetivo está relacionado con el aumento del número de mujeres en puestos ejecutivos de la Compañía hasta representar un 37% en 2027.

Telefónica cumplió a cierre de año con los objetivos comprometidos frente a las entidades financieras.

KPI	Valor de referencia	2023
Reducción del Alcance 1 y 2 de gases efecto invernadero (%)	(Año 2015) 1.811.155	-81,4 %
Mujeres en puestos ejecutivos del Grupo (%)	(Año 2020) 27,4%	32,8%

A cierre de 2023, el volumen de líneas bilaterales comprometidas con numerosas entidades financieras era de 4.032 millones de euros, cuyos intereses están vinculados también al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad.

Financiación sostenible en los países

Este modelo de financiación se aplica también en los países en los que opera el Grupo. En Brasil, **Vivo llevó a cabo en 2022 su primera emisión de bonos vinculados a la sostenibilidad** (SLB, por sus siglas en inglés) por un importe agregado de 3.500 millones de reales (equivalentes a 654 millones de euros al tipo de cambio a cierre de 2023). Los costes de la financiación están ligados al cumplimiento de objetivos en materia ambiental y social en el horizonte 2027.

En **Colombia**, Telefónica mantiene **créditos por valor de 1.098 mil millones de pesos colombianos** (equivalente a 260 millones de euros al tipo de cambio del cierre de 2023) y relacionados con el cumplimiento de objetivos en materia de eficiencia energética o la formación en materia de ciberseguridad, entre otros.

1.7.4. Impacto de la financiación para la transición

Los fondos obtenidos se destinan principalmente a **proyectos de transformación y modernización** de las redes de telecomunicaciones **con el objetivo de mejorar su eficiencia energética y reducir su huella de carbono**, contribuyendo a la transición a una economía sostenible, en línea con el Plan de Acción Climática de la Compañía. Para medir el impacto, Telefónica realiza el seguimiento de la evolución de la ratio de consumo de energía por tráfico (MWh/PB), la energía ahorrada y las emisiones evitadas.

Desde la perspectiva social, la inversión se centra en **proyectos de despliegue de banda ancha móvil en las áreas rurales**. Este impacto se mide a través de la población beneficiada y el número de usuarios de Telefónica a cierre de cada periodo en dichas zonas.

La asignación de los fondos y los impactos ambientales y sociales asociados se divulgan anualmente de acuerdo con los compromisos adquiridos por Telefónica frente a sus inversores en cada operación. También, y según lo establecido en el marco, toda la información es auditada además por tercera parte independiente.

1.7.4.1. Progreso en 2023

Durante el año se han justificado la asignación a proyectos y el impacto del bono senior sostenible emitido en mayo de 2022, por importe de 1.000 millones de euros, el híbrido verde de noviembre de 2022 por 750 millones de euros y el híbrido verde lanzado ya en enero de 2023, que asciende a 1.000 millones de euros.

En total, **desde 2016 se han asignado más de 6.000 millones de euros a proyectos sostenibles**. Desde la perspectiva ambiental, es relevante destacar que **más del 80% de los fondos se ha asignado a proyectos de transformación de la red fija y móvil**. La relación entre los fondos y los impactos ambientales y sociales son los siguientes.

Emisiones sostenibles: uso e impacto de los fondos

MEDIOAMBIENTE

Proyectos

Eficiencia energética de la infraestructura de red	Energía renovable	Soluciones digitales para el medioambiente
--	-------------------	--

Principales temáticas

Despliegue de red más eficiente: fibra	Uso de fuentes energéticas más respetuosas	Eficiencia energética
--	--	-----------------------

Impactos¹

+470 mil tCO₂ evitadas
+2.000 GWh de energía ahorrada

SOCIEDAD

Proyectos

Despliegue de banda ancha (BAM) en zonas desconectadas	Apoyo al empleo y el emprendimiento
--	-------------------------------------

Principales temáticas

Conectividad móvil en zonas rurales	Creación de empresas
Reducción brecha digital	Generación de empleo

Impactos²

+7.200 municipios rurales beneficiados por el despliegue y mejora de BAM	143 empresas invertidas a través de Open Innovation
+13 millones promedio de usuarios beneficiados por el despliegue y mejora de la BAM en zonas rurales	1.430 empleos generados

Datos contemplados:

¹ Impacto medioambiental acumulado de las emisiones cuyo informe de asignación e impacto ya se ha publicado: bono verde de febrero de 2019, híbrido verde de febrero de 2020, híbrido sostenible de febrero de 2021, híbrido sostenible de noviembre de 2021, bono sostenible de mayo de 2022, y el informe de Instrumentos de financiación verde de Telefónica de 2023.

² Impacto sociales calculados para el periodo 2019-2022.

1.7.5. Inversión Sostenible y Responsable

La **positiva percepción de los inversores y analistas ESG sobre la estrategia de sostenibilidad de Telefónica y su implementación** sitúa a nuestra Compañía en una posición privilegiada para acceder al capital ESG también en el mercado de renta variable, además del de renta fija, como ya se ha comentado anteriormente.

Por el lado de los inversores, el SFDR ha supuesto un hito importante que obliga a los fondos de inversión que se promocionan como sostenibles o ESG (fondos de inversión centrados en soluciones al cambio climático, fondos éticos, etcétera) a buscar un mayor volumen de información tanto cuantitativa como cualitativa de las empresas donde invierten.

Telefónica ha tratado de anticipar esta creciente necesidad de los inversores de divulgaciones más avanzadas sobre sostenibilidad poniendo a disposición por segundo año consecutivo sus **Principales Impactos Adversos (PIA)**, siendo una de las primeras compañías en hacerlo. El Anexo muestra nuestros indicadores PIA, obligatorios y opcionales, que los fondos de inversión que siguen la

regulación de los Artículos 8 y 9 del Reglamento SFDR de la UE pueden usar para monitorear periódicamente el conjunto de sus carteras de inversión.

Más información en 2.20. Anexo

Con el objetivo de que los ambiciosos objetivos de sostenibilidad de Telefónica puedan beneficiarse de la llegada de este creciente caudal de inversiones sostenibles, trabajamos en cuatro áreas principales:

1. Por segundo año consecutivo, Telefónica publica datos sobre el **alineamiento de sus actividades con la taxonomía de la UE**, acompañando al análisis de elegibilidad publicado por primera vez en 2021.
2. Además, **buscamos seguir anticipando las necesidades de los inversores** de obtener divulgaciones adicionales de las empresas para ayudarles a cumplir con sus propios requisitos de divulgación del SFDR.
3. Para demostrar nuestro impacto positivo, continuamos evaluando nuestros **impactos en el ámbito de la sostenibilidad** con un **estudio detallado** de los mismos

desde la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, Telefónica ha recibido validaciones positivas de instituciones como World Benchmarking Alliance o Ranking Digital Rights, siendo líderes en el sector.

4. Otro pilar fundamental de la estrategia de inversión ESG es nuestro **engagement proactivo con los participantes de los mercados financieros**, en particular, inversores institucionales, analistas y proveedores de información ESG.

Nuestro diálogo constante con estos actores tiene como objetivo satisfacer su necesidad de información relacionada con la sostenibilidad, escuchar sus expectativas cambiantes y mantenerles actualizados en relación a la estrategia de sostenibilidad de Telefónica. Esta tarea es particularmente relevante dado el variado conjunto de criterios y ponderaciones utilizados al evaluar nuestro desempeño.

Este intercambio continuo de información y comentarios con los inversores respalda nuestro impulso de mejora continua al tiempo que fortalece nuestro liderazgo en sostenibilidad y, en última instancia, se refleja en las calificaciones obtenidas por nuestra Compañía y nuestra inclusión en índices ESG de referencia, como el índice europeo de sostenibilidad S&P Dow Jones.

+ Más información en 1.9. Principales magnitudes y presencia

Fonditel

Se visibiliza el compromiso de la Compañía con la sostenibilidad a través de su propio fondo de pensiones, Fonditel. Es la gestora independiente del Grupo Telefónica, con más de 30 años de experiencia en la gestión de fondos de pensiones y fondos de inversión, adaptados al perfil de riesgo de los clientes.

Como parte de su propósito de **Inversión Sostenible y Responsable (ISR)**, es signataria de los **Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UN PRI)** siendo estos, junto con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, los pilares fundamentales de su filosofía ISR, contribuyendo de este modo al desarrollo de un sistema financiero global más sostenible.

Fonditel ve la integración de las cuestiones medioambientales, sociales y de gobierno (ESG) en su proceso de inversión como una oportunidad y la mejor forma de cumplir con el deber fiduciario con sus partícipes y no únicamente como un requisito regulatorio.

Los acontecimientos de los últimos años no han hecho sino **reforzar la convicción de la Gestora de que debe apoyar la transición hacia un mundo más**

sostenible y, como inversores institucionales, ser parte activa de la misma fomentando el **redireccionamiento de flujos de capital hacia actividades respetuosas con la sociedad y el planeta** que estén alineadas con la **Agenda 2030**. Con este objetivo, Fonditel continúa avanzando en el desarrollo de las temáticas de inversión ligadas a los ODS que **sumen al sentido económico de las inversiones un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad**.

De cara al futuro prevé continuar avanzando en su compromiso con la inversión sostenible y responsable con el objetivo de contribuir a un desarrollo económico, social y medioambiental sostenible y fomentar una sociedad más justa, inclusiva y solidaria. Todo ello manteniendo su visión a largo plazo, con la determinación de continuar generando rendimientos sostenibles para sus clientes.

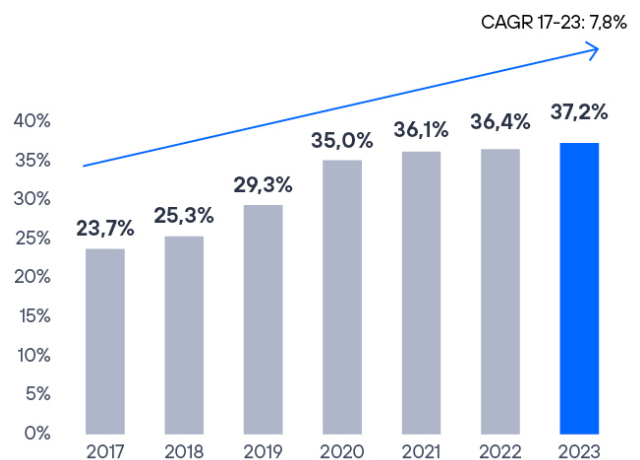
1.7.5.1. Progreso en 2023

Inversión Sostenible y Responsable (ISR)

Se observó una notable desaceleración del mercado ESG durante 2023, debido a una disminución en los flujos de capital. Por ejemplo, según Morningstar, los fondos sostenibles disminuyeron a nivel mundial, de 161 mil millones de dólares a 63 mil millones durante el año. A pesar de esta tendencia, la presencia de inversores institucionales en el accionariado de Telefónica que integran de un modo consistente criterios ESG en sus estrategias de inversión siguió aumentando

Este es un útil indicador que nos sirve para confirmar la creciente importancia de los factores ESG en los procesos de inversión y el alineamiento de la estrategia y desempeño de sostenibilidad con las expectativas de estos inversores.

Porcentaje de acciones que integran criterios ESG sobre el total gestionado por inversores institucionales en Telefónica⁷



⁷ Fuente de información pública sobre titularidad de acciones por inversores institucionales en Telefónica según FactSet. Análisis de Leaders Arena del porcentaje de inversión con criterios ESG.

De acuerdo con el último estudio elaborado por terceros, desde el 2017 ha ido aumentando año tras año el porcentaje de las acciones de Telefónica gestionadas por inversores institucionales que siguen criterios ESG.

A finales de 2023, este porcentaje alcanzaba un **37,2%**, medido sobre el **total de acciones de Telefónica gestionadas por inversores institucionales** y declaradas públicamente por estos mismos (acciones institucionales). Este aumento de 0,8 puntos con respecto al 36,4% registrado el año anterior se valora positivamente, en particular en un contexto general de ralentización del mercado ESG.

En particular, es interesante notar como dentro de la inversión ESG en el capital de Telefónica, la **inversión gestionada por fondos de inversión temáticos ESG**, incluyendo aquellos que promueven características ambientales y sociales (Artículo 8 SFDR) y aquellos que apuntan a objetivos de sostenibilidad (Artículo 9 SFDR), continúa creciendo con fuerza. En el 2023, el porcentaje de acciones gestionadas desde fondos temáticos ESG en Telefónica alcanzó un **5,8%** de las acciones institucionales en la Compañía, comparado con un 4,8% el año anterior.

Este crecimiento sostenido en la presencia de los fondos de inversión sostenibles reafirma nuestro enfoque en continuar comunicando nuestra estrategia y desempeño ESG a los mercados financieros. Creemos que esta visión a largo plazo sostiene la diferenciación de Telefónica con respecto a sus pares en la medida en que continuamos fortaleciendo las percepciones positivas del mercado ESG sobre Telefónica basadas en nuestro progreso y nuestro *reporting* de sostenibilidad.

A largo plazo, esperamos que el mercado de inversiones sostenibles siga creciendo y que la regulación europea, aunque sea de manera indirecta, sostenga este crecimiento.

1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles

Puntos clave

Nuevas actividades

En 2023, Telefónica reporta nuevas actividades elegibles relacionadas con el objetivo de transición hacia una economía circular.

Las TIC en Taxonomía

El potencial de las redes de telecomunicaciones con respecto a la mitigación del cambio climático no está recogido en la actualidad por el Reglamento.

Avances del sector

El sector ha presentado, a través de los mecanismos de la UE, una propuesta para el desarrollo de una nueva actividad que cubra las redes de telecomunicaciones.

1.8.1. Contexto normativo

El **Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852**, como parte del establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, sienta las bases regulatorias para definir un sistema de clasificación, y los requisitos necesarios, para que una actividad económica pueda ser catalogada como sostenible. La norma surge en el contexto del **Plan de Acción sobre la financiación del Crecimiento sostenible** y del **Pacto Verde de la Unión Europea**, con el objetivo de fomentar las inversiones necesarias para lograr una economía competitiva, circular y climáticamente neutra para 2050. La Taxonomía Europea pretende establecer un lenguaje común que permita identificar las actividades sostenibles de forma homogénea en la Unión Europea.

El marco regulatorio se complementa con reglamentos delegados y anexos que desarrollan lo dispuesto en el Reglamento de Taxonomía.

En concreto:

- **Reglamento Delegado (UE) 2021/2139**, por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye a la mitigación o a la adaptación del cambio climático (así como el **Reglamento Delegado (UE) 2022/1214** y el

Reglamento Delegado (UE) 2023/2485, que establecen actividades y criterios adicionales).

- **Reglamento Delegado (UE) 2021/2178** sobre la especificación del contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas.
- **Reglamento Delegado (UE) 2023/2486**, que detalla los criterios técnicos asociados a los cuatro objetivos ambientales restantes: uso sostenible y la protección del agua y los recursos marinos; la transición hacia una economía circular; prevención y control de la contaminación; y protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas.

Este último completa el conjunto de normas que desarrollan los requisitos para determinar las condiciones por las que una actividad económica califica como sostenible con relación a los objetivos ambientales.

En el presente ejercicio fiscal, según lo establecido en este Reglamento, se debe informar al respecto de las actividades elegibles relativas a estos nuevos objetivos. El reporte del alineamiento se realizará a partir del próximo ejercicio.

La Comisión Europea ha publicado adicionalmente comunicaciones complementarias sobre los reglamentos delegados mencionados con la intención de reducir la

incertidumbre asociada a la interpretación y aplicación de este complejo marco normativo.

1.8.2. Alcance del reporte

El Reglamento es de **aplicación a las actividades que desarrolla Telefónica** en todas sus sociedades consolidadas por integración global.

La sostenibilidad ambiental forma parte de la estrategia de la Compañía, en la medida en que se encuentra alineada con los **objetivos mundiales para revertir el cambio climático**. Para ello, cuenta con un Plan de Acción Climática que persigue transformar la empresa para reducir su impacto y contribuir a que sus clientes reduzcan su huella ambiental.

El despliegue de **redes fijas y móviles de telecomunicaciones de última generación** (como la fibra óptica o el 5G) mucho más eficientes en términos de consumo de energía, y basadas en electricidad renovables, reducen y contribuyen a la mitigación del cambio climático.

Los **servicios digitales** (tales como *cloud*, *Internet of Things* (IoT) o el *big data*) que ofrece la Compañía están destinados no solo a facilitar el día a día de los clientes mediante el uso de las tecnologías, sino también a generar un beneficio medioambiental en el ahorro de emisiones que se produce cuando se utilizan estos servicios empleando la infraestructura del Grupo.

Además, promueve la transición hacia una **economía circular** basada en el diseño con criterios ambientales, el reúso y el reciclaje a través de su programa para ser compañía Residuo Cero.

Más información en 2.2. Energía y cambio climático

Más información en 2.3. Economía circular

1.8.3. Visión y alcance de la taxonomía

Algunas de las soluciones digitales de Telefónica forman parte de la taxonomía por su **potencial de contribución a la mitigación** del cambio climático. De acuerdo con **ETNO y BCG**¹, el sector tiene el potencial de reducir hasta un 15% las emisiones globales de CO₂ como resultado de una completa digitalización de otros sectores (por ejemplo el transporte y la energía, edificios y ciudades inteligentes, basada en soluciones como aplicaciones de *blockchain*, etcétera). Otros **estudios**

como el *Exponential roadmap*² señalan que las tecnologías digitales pueden alcanzar este potencial hasta un 35% considerando además criterios indirectos tales como la modificación en los hábitos de consumo en los próximos años.

Tras la aprobación de los cuatro objetivos restantes, y específicamente, del **objetivo de transición hacia una economía circular**, la Compañía aspira también a poner en valor su contribución. Telefónica desarrolla **iniciativas de fomento de la circularidad** en colaboración con el sector y está alineada con los compromisos definidos por GSMA para 2030, como la **reutilización y el reciclaje del 100% de los equipos de red y terminales móviles recogidos** o impulsar el retorno del 20% de los dispositivos móviles usados de sus clientes.

1.8.4. Metodología y resultados

1.8.4.1. Entendimiento de requisitos derivados de la taxonomía

Según el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, **las empresas no financieras deben divulgar**, para cada uno de los objetivos ambientales recogidos en la norma y de acuerdo con el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, la siguiente información:

- Proporción de elegibilidad y alineamiento del **volumen de negocios**.
- Proporción de elegibilidad y alineamiento de las **inversiones en activos fijos** (CapEx).
- Proporción de elegibilidad y alineamiento de los **gastos operativos** (OpEx).
- **Información explicativa** que acompañe a estos tres indicadores:
 - Política contable.
 - Evaluación del cumplimiento del Reglamento de Taxonomía.
 - Información contextual.

Asimismo, la regulación también especifica³ que en el caso de que se haya producido cualquier modificación en el enfoque y metodología utilizados anteriormente, estas modificaciones serán explicadas y justificadas de forma cualitativa y cuantitativa, aportando información comparable e información suficiente para trazar la evolución de los datos aportados.

Para el **ejercicio de análisis de elegibilidad y alineamiento**, Telefónica ha seguido el siguiente enfoque metodológico:

¹ *Connectivity & Beyond: How Telcos Can Accelerate a Digital Future for All*. ETNO y Boston Consulting Group. Marzo 2021.

² *Exponential roadmap. Scaling 36 solutions to halve emissions by 2030. Version 1.5.1*. Enero 2020.

³ Según lo indicado en el punto 1.2.3.1, apartados a) y c) del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 (de divulgación).

1. **Análisis de elegibilidad** de las actividades realizadas por la Compañía. Esto es, análisis de las partidas contables relacionadas con las descripciones de las actividades contempladas en los Anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, así como en los Anexos I a IV del Reglamento Delegado 2023/2486 para los tres indicadores clave de resultados.
2. Evaluación del cumplimiento de los **criterios técnicos de contribución sustancial** establecidos por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139. No aplicable hasta el ejercicio 2024 a los objetivos contemplados en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.
3. Análisis de los **criterios de 'no causar un perjuicio significativo'** al resto de objetivos ambientales (DNSH, por sus siglas en inglés), establecidos en el mencionado Reglamento Delegado. No aplicable hasta el ejercicio 2024 a los objetivos contemplados en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.
4. Evaluación del cumplimiento de las **garantías mínimas sociales** según:
 - Informe de la Plataforma sobre Garantías mínimas sociales.
 - Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
 - Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos (incluidos los principios y derechos establecidos en los ocho convenios fundamentales a los que se refiere la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Carta Internacional de Derechos Humanos).
5. Cálculo de los porcentajes para cada uno de los tres **indicadores clave de resultados** de lo que suponen las actividades elegibles y alineadas (que cumplen con los puntos 2, 3 y 4).

A continuación, se describe el **proceso seguido para el cálculo de los tres indicadores**, cubriendo además los aspectos clave relativos a la **política contable**, al **cumplimiento del Reglamento (UE) 2020/852**, así como la **información contextual** que permite el adecuado entendimiento de los resultados.

1.8.4.2. Consideraciones generales

Para abordar el cálculo de los indicadores de ingresos, CapEx y OpEx, Telefónica ha considerado la información originaria de la base de datos local y/o global correspondiente a las diferentes **unidades de negocio**.

Se excluye del alcance la información correspondiente al negocio conjunto VMO2 UK, ya que no se consolida por integración global.

Las **transacciones entre empresas del Grupo** se han analizado a efectos de identificación y trazabilidad de la información. No obstante, no se consideran en el cálculo porque se eliminan en la consolidación global al tratarse de operaciones internas.

Durante todo el proceso se han tenido en cuenta las consideraciones necesarias para **evitar la doble contabilidad**:

- a. **Conciliación con la información contable**, que garantiza la adecuada consideración de eliminaciones y ajustes realizados durante el proceso de consolidación.
- b. **Uso de fuentes de información consistentes entre sí**, que evita considerar una misma partida en dos indicadores distintos o dos veces dentro de un mismo indicador.
- c. **Verificación de la integridad y precisión de los datos**.

Tras el análisis realizado para cada uno de los tres indicadores, se han identificado las siguientes **actividades principales elegibles** contempladas en la taxonomía:

- Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la **mitigación del cambio climático** (CCM de acuerdo con la nomenclatura definida del Reglamento):
 - **Actividad 8.1.** Proceso de datos, *hosting* y actividades relacionadas.
 - **Actividad 8.2.** Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la **transición hacia una economía circular** (EC de acuerdo con la nomenclatura del Reglamento):
 - **Actividad 5.1.** Reparación, renovación y remanufacturación.
 - **Actividad 5.4.** Venta de mercancías de segunda mano.
 - **Actividad 5.5.** Producto como servicio y otros modelos circulares de servicio orientados al uso y a los resultados.

En el análisis se han evaluado también las actividades 4.1. Suministro de soluciones de TI/TO basadas en datos para la reducción de fugas (agua) y 4.1 Suministro de soluciones de TI/TO basadas en datos (economía circular). No obstante, estas actividades no son reportadas independientemente en las plantillas de divulgación por los siguientes motivos:

- Las soluciones de Telefónica guardan relación con la descripción de las actividades pero forman parte de un conjunto de soluciones más amplias.

- Estas soluciones son consideradas en el alcance de la actividad 8.2.

Adicionalmente se han **identificado otras actividades secundarias relacionadas principalmente con la eficiencia energética y la movilidad sostenible**. Estas actividades se corresponden con medidas individuales en el Reglamento de Taxonomía.

Estas actividades son:

- **Actividad 6.5.** Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros.
- **Actividad 7.3.** Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética.
- **Actividad 7.4.** Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios.
- **Actividad 7.5.** Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética.
- **Actividad 7.6.** Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable.
- **Actividad 7.7.** Adquisición y propiedad de edificios.

Dentro de las actividades reportadas durante el ejercicio 2022 por su potencial de contribuir de forma sustancial a la adaptación al cambio climático, se encontraban:

- Actividad 8.3. Actividades de programación y emisión de radio y televisión.
- Actividad 13.3. Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical.

Este año se ha profundizado en el análisis de los contenidos audiovisuales identificados en el reporte de 2022, concluyéndose que aquellos contenidos asociados a ambas actividades no son elegibles ni por lo tanto generan una contribución sustancial al objetivo de adaptación al cambio climático. Los contenidos que pudieran potencialmente estar incluidos en estas actividades no tienen como objetivo primario aumentar el nivel de resiliencia ante riesgos físicos climáticos, contribuir a los esfuerzos de adaptación ni contribuir sustancialmente a prevenir o reducir el riesgo de impacto de los actuales y futuros riesgos climáticos en personas, la naturaleza, el patrimonio cultural, activos u otras actividades económicas.

Es por ello por lo que este año no se reportan indicadores asociados, ni se ha procedido a realizar el análisis de cumplimiento de criterios técnicos ni de DNSH respecto a estas dos actividades.

⁴ Ver [Nota 26](#) de los Estados Financieros Consolidados.

⁵ Red fija de fibra y redes móviles 4G y 5G.

⁶ Principalmente red fija de cobre y redes móviles 2G y 3G.

De acuerdo con lo anterior, y a efectos de comparabilidad, las cifras de 2022 se han reexpresado considerando, adicionalmente, la inclusión de los activos de Oi, del Grupo Incremental y del Grupo BE-terna, y la actualización del ajuste por inflación de Argentina.

1.8.4.3. Proporción de elegibilidad y alineamiento del volumen de negocios

Este indicador muestra el peso relativo que representa el volumen de negocios neto derivado de **productos o servicios asociados con actividades económicas contempladas por la taxonomía** sobre el **importe neto de la cifra de negocios**⁴. En el caso del alineamiento, las actividades deben cumplir además con los criterios técnicos de selección correspondientes y las salvaguardas mínimas sociales, tal y como se ha explicado anteriormente.

Telefónica ha analizado los diferentes conceptos incluidos en su **modelo de ingresos**, lo que ha permitido identificar las partidas consideradas elegibles, entre las cuales se han podido diferenciar las que cumplen con los criterios técnicos de selección de acuerdo con lo descrito en el apartado anterior (partidas alineadas) y las que no están contempladas por la taxonomía.

Los ingresos se han clasificado, de acuerdo con su nomenclatura y codificación en las tablas, en las siguientes partidas:

- **A.1. Ingresos elegibles y alineados (656 millones de euros):** procedentes de servicios/soluciones digitales destinados a proporcionar datos y análisis que reducen las emisiones de GEI de otras actividades (CCM 8.2.).
- **A.2. Ingresos elegibles no alineados (1.757 millones de euros):** procedentes de los servicios *cloud* a disposición de los usuarios, facilitando su almacenamiento en centros de datos (858 millones de euros) (CCM 8.1.), el mantenimiento y la reparación de equipos de clientes (21 millones de euros) (CE 5.1.), la venta de terminales móviles de segunda mano (32 millones de euros) (CE 5.4.), el alquiler de los equipos necesarios para la prestación de los servicios y el *renting* de terminales móviles (829 millones de euros) (CE 5.5.), así como de la instalación y el mantenimiento de placas solares (17 millones de euros) (CCM 7.6.).
- **B. Ingresos no elegibles (38.239 millones de euros):** procedentes de soluciones de conectividad a través de redes de transmisión de datos de última generación⁵ y resto de redes⁶, ingresos procedentes de los servicios de voz y televisión, de la venta de terminales nuevos y de servicios/soluciones digitales que no reducen las emisiones de GEI vinculadas a otras actividades.

La información relativa al volumen de negocios se muestra a continuación, considerando las plantillas por objetivo ambiental⁷ (nota c) y desglose de actividades, de conformidad con el Anexo V del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.

Tabla por objetivo ambiental correspondiente a la nota (c)

	Proporción del volumen de negocios/volumen de negocios total	
	que se ajusta a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	1,6 %	3,8 %
CCA	0 %	0 %
WTR	0 %	0 %
CE	0 %	2,2 %
PPC	0 %	0 %
BIO	0 %	0 %

⁷ Los códigos representan la abreviatura de los objetivos: – Mitigación del cambio climático: CCM – Adaptación al cambio climático: CCA – Recursos hídricos y marinos: WTR – Economía circular: CE – Prevención y control de la contaminación: PPC – Biodiversidad y ecosistemas: BIO.

Proporción del volumen de negocios procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2023

Ejercicio financiero	2023		Criterios de contribución sustancial							Criterios de ausencia de perjuicios significativo ("No causa un perjuicio significativo")					Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2.) año N-1	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición	
	Código	Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios, año N	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía Circular	Biodiversidad	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía Circular					Biodiversidad
Texto	M€	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	F	T
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	CCM 8.2.	656	1,6 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	1,3 %	F	
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		656	1,6 %														1,3 %		
De las cuales: facilitadoras		656	1,6 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %								1,3 %	F	
De las cuales: de transición		0	0,0 %	0 %															
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se alinean a la taxonomía)																			
				EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL										
Reparación, renovación y remanufactura	CE 5.1.	21	0,1%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								-		
Venta de mercancías de segunda mano	CE 5.4.	32	0,1%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								-		
Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados	CE 5.5.	829	2,0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								-		
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energías renovables	CCM 7.6.	17	0,04 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								-		
Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	CCM 8.1.	858	2,1 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								1,8 %		
Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		1.757	4,3 %	50 %	0 %	0 %	0 %	50 %	0 %								1,8 %		
A. Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		2.413	5,9 %	63 %	0 %	0 %	0 %	37 %	0 %								3,1 %		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la taxonomía		38.239	94 %																
TOTAL		40.652	100 %																

1.8.4.4. Proporción de elegibilidad y alineamiento del CapEx

Este indicador muestra la proporción del CapEx (inversiones en activos fijos) que corresponde a **activos o procesos que estén asociados a actividades económicas contempladas por la taxonomía**. En el caso del alineamiento, las actividades deben cumplir además con los criterios técnicos de selección correspondientes.

El denominador incluye las **adiciones de inmovilizado material y activos intangibles** (equivalente al CapEx tal y como se define en la información financiera reportada por el Grupo⁸). La definición de CapEx asociada a la taxonomía incluye además las **adiciones de derechos de uso** registradas conforme a NIIF 16, así como las adiciones de inmovilizado material, activos intangibles o derechos de uso que resulten de **combinaciones de negocios**.

El detalle es el siguiente:

	2023	2022
Altas de inmovilizado material e inmaterial	5.579	5.819
Altas de derechos de uso	2.391	2.448
Altas por combinaciones de negocio	12	795
Total CapEx asociado a la taxonomía	7.982	9.062

Telefónica ha analizado los diferentes conceptos de su **modelo de CapEx**, lo que ha permitido clasificar las inversiones, de acuerdo con su nomenclatura y codificación en las tablas, en las siguientes partidas:

- **A.1. Inversiones elegibles y alineadas (44 millones de euros)**: relacionadas directa y exclusivamente con los servicios/soluciones digitales y algunas medidas concretas aplicadas sobre las redes de telecomunicaciones que mejoran su eficiencia energética (33 millones de euros) (CCM 8.2.), medidas de ahorro energético sobre equipos (8 millones de euros) (CCM 7.3.) y sobre edificios (3 millones de euros) (CCM 7.5.), así como la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en edificios (0,04 millones de euros) (CCM 7.4.).

- **A.2. Inversiones elegibles no alineadas (739 millones de euros)**: asociadas a los servicios *cloud* y el almacenamiento en centros de datos (37 millones de euros) (CCM 8.1.), el mantenimiento y la reparación de equipos de clientes (1 millón de euros) (CE 5.1.), la compra de equipos que son necesarios para la prestación de servicios asociados al cliente (*routers*, decodificadores y equipos B2B) (633 millones de euros) (CE 5.5.), la gestión de flotas (6 millones de euros) (CCM 6.5.) y la adquisición y propiedad de edificios (62 millones de euros) (CCM 7.7.).
- **B. Inversiones no elegibles (7.200 millones de euros)**: asociadas a las redes de transmisión de datos de última generación⁹ (acceso, infraestructura, transporte, *core* e inversión en mano de obra capitalizada) y otras redes¹⁰, inversiones en producción de contenidos de televisión, así como otros conceptos de CapEx (adiciones de derechos de uso no elegibles, sistemas, etcétera).

La información relativa al CapEx se muestra a continuación, considerando las plantillas por objetivo ambiental (nota c) y desglose de actividades, de conformidad con el Anexo V del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.

Tabla por objetivo ambiental correspondiente a la nota (c)

	Proporción del CapEx/CapEx total	
	que se ajusta a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	0,5 %	1,9 %
CCA	0 %	0 %
WTR	0 %	0 %
CE	0 %	7,9 %
PPC	0 %	0 %
BIO	0 %	0 %

⁸ Ver Nota 6 y Nota 8 de los Estados Financieros Consolidados.

⁹ Red fija de fibra y redes móviles 4G y 5G.

¹⁰ Principalmente red fija de cobre y redes móviles 2G y 3G.

Proporción de las CapEx procedentes de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2023

Ejercicio financiero	2023			Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicios significativo ("No causa un perjuicio significativo")						Proportión del CapEx que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2) año N-1	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición	
	Código	CapEx M€	Proporción del CapEx, año N %	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía Circular	Biodiversidad	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía Circular	Biodiversidad				Garantías mínimas
Textos				S: N; N/EL	S: N; N/EL	S: N; N/EL	S: N; N/EL	S: N; N/EL	S: N; N/EL	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	F	T
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3.	8	0,1%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,1%	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios	CCM 7.4.	0,04	0,001%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	-	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	CCM 7.5.	3	0,04%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,02%	F	
Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	CCM 8.2.	33	0,4%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,5%	F	
CapEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		44	0,5%														0,5%		
De las cuales: facilitadoras		44	0,5%	100%	0%	0%	0%	0%	0%								0,5%	F	
De las cuales: de transición		0	0%	0%															
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																			
				EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL										
Reparación, renovación y remanufactura	CE 5.1.	1	0,02%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								-		
Producto como servicio y otros modelos circulares de servicios orientados al uso y los resultados	CE 5.5.	633	7,9%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								-		
Transporte en motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	CCM 6.5.	6	0,1%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,03%		
Adquisición y propiedad de edificios	CCM 7.7.	62	0,8%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,6%		
Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	CCM 8.1.	37	0,5%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,4%		
CapEx de las actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		739	9,3%	14%	0%	0%	0%	86%	0%								1,1%		
A. CapEx de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		782	9,8%	19%	0%	0%	0%	81%	0%								1,6%		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
CapEx de actividades no elegibles según la taxonomía		7.200	90%																
TOTAL		7.982	100%																

1.8.4.5. Proporción de elegibilidad y alineamiento del OpEx

Este indicador muestra la proporción del OpEx (gastos operativos) correspondiente a las actividades económicas contempladas por la taxonomía.

El denominador incluye los **costes directos no capitalizados** que se relacionan con los **arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones**, así como **otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material** que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos.

Adicionalmente al ejercicio realizado en 2022, con la entrada en vigor del nuevo Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 en 2023 se han identificado como elegibles, tanto en el numerador como en el denominador, nuevas líneas contables en relación a los gastos operativos, correspondiente a la actividad 5.1. del objetivo de economía circular.

Los gastos se han clasificado, de acuerdo con su nomenclatura y codificación en las tablas, en las siguientes partidas:

- **A.1. Gastos operativos elegibles y alineados (0,2 millones de euros):** relacionados con servicios/ soluciones digitales destinados a proporcionar datos y análisis que reducen las emisiones de GEI de otras actividades (CCM 8.2).
- **A.2. Gastos operativos elegibles no alineados (27 millones de euros):** asociados al remozo, la reparación y mantenimiento de los equipos de clientes (CE 5.1).
- **B. Gastos operativos no elegibles (2.767 millones de euros).**

La información relativa al OpEx se muestra a continuación, considerando las plantillas por objetivo ambiental (nota c) y desglose de actividades, de conformidad con el Anexo V del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.

Tabla correspondiente a la nota (c) por objetivo ambiental

	Proporción del OpEx/Total OpEx	
	que se ajusta a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	0,01 %	0,01 %
CCA	0 %	0 %
WTR	0 %	0 %
CE	0 %	1,0 %
PPC	0 %	0 %
BIO	0 %	0 %

Proporción de los OpEx procedentes de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2023

Ejercicio financiero	2023		Criterios de contribución sustancial							Criterios de ausencia de perjuicios significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
	Código	OpEx	Proporción del OpEx, año N	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía Circular	Biodiversidad	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía Circular	Biodiversidad	Garantías mínimas	Proporción del OpEx que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2) año N-1	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición
Texto	M€	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	F	T
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	CCM 8.2.	0,2	0,01 %	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	-	F	
OpEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		0,2	0,01 %														-		
De las cuales: facilitadoras		0,2	0,01 %	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %									F	
De las cuales: de transición		0,0	0,0 %	0 %															
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																			
				EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL										
Reparación, renovación y remanufacturación	CE 5.1.	27	1,0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								-		
OpEx de las actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		27	1,0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %	0 %								-		
OpEx de actividades elegibles por la taxonomía (A.1 + A.2)		27	1,0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	99 %	0 %								-		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
OpEx de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		2.767	99 %																
TOTAL		2.795	100 %																

1.8.5. Cumplimiento de los criterios técnicos de selección

Para cada una de las actividades identificadas como elegibles, en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático, se han evaluado los criterios técnicos de contribución sustancial y de 'no causar un perjuicio significativo'. Además, se ha comprobado el cumplimiento de las garantías mínimas sociales por parte del Grupo.

Como se ha indicado anteriormente, este análisis no será aplicable hasta el ejercicio 2024 a los cuatro objetivos restantes contenidos en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486, de acuerdo con lo establecido en la norma.

Se resumen a continuación las principales actuaciones y medidas llevadas a cabo por Telefónica:

Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de la actividad 8.1.

La contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de los procesos de datos, *hosting* y actividades relacionadas requiere el cumplimiento de dos **criterios técnicos** principales:

- Aplicación de las prácticas previstas en la versión más reciente del **Código de Conducta Europeo sobre Eficiencia Energética de los Centros de Datos**¹¹, así como su verificación por parte de un tercero al menos cada tres años.
- Uso de refrigerantes en el sistema de refrigeración del centro de datos que tengan el **potencial de calentamiento global** (PCG) por debajo de 675.

La Comisión Europea ha publicado en 2023, tras más de un año en desarrollo, el marco de evaluación de los centros de datos en el contexto de la actividad 8.1 del Reglamento Delegado de Clima de la Taxonomía. A partir de aquí, y una vez se establezca el criterio para su auditoría, la Compañía estudiará como llevar a cabo el análisis del alineamiento correspondiente a esta actividad.

Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de la actividad 8.2.

La contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de las soluciones basadas en datos está asociada al cumplimiento de los siguientes criterios técnicos de selección:

1. Uso predominante de las soluciones de TIC para **proporcionar datos y análisis** que permitan reducir emisiones de GEI.
2. Demostración a través de un **análisis de ciclo de vida** de la reducción sustancial de las emisiones de GEI en comparación con la tecnología disponible con el mejor

desempeño, siempre que haya una solución o tecnología alternativa en el mercado.

Con relación al primer **criterio técnico**, el uso de las soluciones para reducir emisiones se demuestra mediante un conjunto de estudios y metodologías que evalúan, identifican y, en ocasiones, cuantifican, los impactos climáticos de las soluciones digitales proporcionadas por Telefónica a sus clientes.

Existen numerosos estudios sectoriales que muestran la reducción de emisiones producida por el uso de soluciones digitales, como las mencionadas anteriormente. Por ejemplo, *The Abatement Effect* de GSMA y *GeSI Mobile Carbon Impact* aportan información sobre la contribución sustancial de emisiones evitadas de estas soluciones TIC.

El análisis realizado por Telefónica contempla los siguientes proyectos:

• Metodología de emisiones evitadas

Telefónica ha analizado y cuantificado muchas de las soluciones de conectividad y digitales que ofrece tanto a clientes del sector empresarial como a clientes particulares que llevan asociadas una reducción de emisiones.

Para dar respuesta a los criterios técnicos estipulados por la taxonomía, las soluciones se han agrupado en las siguientes categorías:

- **Soluciones para ciudades inteligentes:** soluciones IoT para la gestión eficaz y sostenible de las ciudades en múltiples ámbitos tales como el transporte público, uso de los recursos energéticos o hídricos, los espacios públicos o la comunicación con sus habitantes.
- **Soluciones de movilidad:** soluciones IoT destinadas a la planificación de rutas y aumentar la eficiencia para varios modos de transporte. El servicio prestado por Telefónica para el funcionamiento de este tipo de soluciones permite aumentar la eficiencia en la gestión de flotas y la velocidad de la gestión y mejorar el comportamiento del conductor.
- **Soluciones de industria 5.0:** considera aquellas conexiones IoT destinadas a cuantificar cómo el uso de piezas específicas de equipos dentro de su límite operativo afecta su consumo de energía y posteriormente su perfil de emisiones.
- **Soluciones de smart working:** conjunto de servicios que permiten a las personas trabajar en remoto, realizar audio/videoconferencias, *e-learning*, etcétera, reduciendo así la cantidad de emisiones de GEI generadas por los desplazamientos.
- **Soluciones de eficiencia energética:** conjunto de servicios que incluyen telemetría y telegestión de los

¹¹ https://joint-research-centre.ec.europa.eu/energy-efficiency/energy-efficiency-products/code-conduct-ict/code-conduct-energy-efficiency-data-centres_en

consumos energéticos de oficinas, fábricas o edificios de empresas con gran dispersión geográfica, como hoteles, bancos o supermercados, entre otros.

- **Soluciones de gestión agraria:** permiten la innovación, digitalización y análisis de datos de cultivos con el fin de optimizar el uso de recursos.
- **Soluciones de e-health:** facilitan el uso de los servicios de atención médica a distancia y, por lo tanto, evitan desplazamientos hacia y desde los centros de atención médica.

• Sello **Eco Smart**

Este sello es una iniciativa desarrollada por Telefónica encaminada a identificar el beneficio ambiental que generan nuestros productos y servicios (P&S) tras ser implementados en nuestros clientes, por ejemplo, en términos de ahorro de consumo energético.

Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

Además, con relación al primer criterio técnico, también se ha analizado y demostrado la contribución sustancial de las soluciones de eficiencia energética y virtualización aplicadas sobre la red de telecomunicaciones.

• **Análisis de ciclo de vida**

Con relación al segundo **criterio técnico**, relativo al análisis de ciclo de vida, este no se considera necesario para las categorías de soluciones anteriormente descritas, al no existir una solución alternativa en el mercado. Por ejemplo, todas las soluciones basadas en el IoT tienen como escenario base que los dispositivos no estén conectados, pero no ha habido un desarrollo de tecnología intermedia.

Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de las actividades secundarias

Telefónica también realiza actuaciones vinculadas con la eficiencia energética que contribuyen a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de su propia actividad.

Se han considerado alineadas las siguientes actividades:

– **7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética**

Iniciativas principalmente relacionadas con la modernización de la climatización y *free-cooling* en edificios. Telefónica cuenta con **criterios de compra que incluyen un EER** o rendimiento mínimo, en línea con su estrategia de eficiencia energética. Se han considerado por tanto alineados aquellos equipos que cumplen con los criterios mínimos de alta eficiencia energética.

– **7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios**

Esta actividad se considera alineada de acuerdo con los criterios técnicos de selección correspondientes a la actividad 7.4.

– **7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios.**

Implementación de dispositivos electrónicos para la mejora de la gestión energética de los edificios. Esta actividad se considera alineada de acuerdo con las medidas individuales enumeradas en la actividad 7.5.

No causar daño significativo a la adaptación al cambio climático

El principio requiere identificar y evaluar los riesgos climáticos físicos asociados a la actividad de Telefónica a través de la consideración de escenarios climáticos, con el objetivo de identificar y aplicar soluciones de adaptación que reduzcan sustancialmente los riesgos materiales identificados. La identificación de los riesgos se realiza de forma coherente con la metodología de gestión de riesgos del Grupo adaptada a la casuística del análisis de riesgos climáticos, estimando la probabilidad de ocurrencia para cada riesgo, los posibles impactos y su valoración económica, arrojando el nivel de exposición esperado para cada escenario analizado¹².

A tal efecto, Telefónica ha analizado los **riesgos físicos del cambio climático** utilizando proyecciones climáticas que abarcan los escenarios RCP 2.6 (aumento de temperatura a final de siglo que no supera los 2°C) y RCP 8.5 (el incremento de la temperatura a final de siglo se sitúa en torno a los 4°C) y considerando horizontes temporales a 2030, 2040 y 2050.

Además, Telefónica ha definido un **Plan de Adaptación** con diversas líneas de acción centradas en proteger los activos de la Compañía ante cualquier evento climatológico extremo (por ejemplo, viento extremo, incendios o subida del nivel del mar) con el objetivo de reducir la exposición a los riesgos físicos materiales identificados y de adaptarse a las consecuencias del cambio climático.

Este análisis no incluye en el alcance a la actividad 7.6, por ser de nueva aparición en el ejercicio. Telefónica analizará los criterios correspondientes al principio en próximos ejercicios y llevará a cabo su evaluación, si procede.

Más información en 2.2. Energía y cambio climático

¹² En relación con el cambio climático, se considera un impacto estratégico significativo cualquier riesgo asociado a una percepción negativa de los compromisos de Telefónica hacia una economía baja en carbono o la adaptación contra la escasez de recursos.

No causar daño significativo al uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos

El consumo de agua de Telefónica se debe principalmente al **uso sanitario**, y en menor medida a su uso en climatización. Este consumo asciende a 2,8 millones de litros de agua en 2023.

La Compañía implementa además una serie de medidas de mejora de la eficiencia en su uso, especialmente en aquellos lugares donde hay un mayor estrés hídrico (717 megalitros en 2023).

El consumo hídrico de los centros de datos se basa en un sistema de refrigeración cerrado, por lo que no existen vertidos a cauces naturales o marinos que puedan causar perjuicio o impacto negativo significativo.

No causar daño significativo a la transición hacia una economía circular

El mantenimiento de la infraestructura de red es la principal generadora de residuos de Telefónica.

En relación con la gestión de residuos al final de la vida útil del equipo eléctrico y electrónico, Telefónica mantiene **acuerdos contractuales para la recogida de residuos** y verifica que el gestor de residuos está autorizado y lleva un control adecuado de los residuos. Además, se dispone de la documentación correspondiente para garantizar el cumplimiento de las directivas de aplicación a los equipos adquiridos y que forman parte de las operaciones de la Compañía.

[Más información en 2.3. Economía circular](#)

[Más información en 2.4. Biodiversidad, agua y otros aspectos ambientales](#)

No causar un daño significativo a la prevención y control de la contaminación

La adquisición de equipos de eficiencia energética es una actividad que potencialmente podría llegar a contener materiales y componentes que pudieran suponer un riesgo de contaminación.

Este año la mayor la mayor parte de adquisiciones de este tipo de equipo han sido relativos a la climatización. Telefónica, incluye como requisito, dentro de los procesos de licitación, que los equipos de climatización cumplan con las **directivas y reglamentos que restringen el uso de sustancias peligrosas** en equipos eléctricos y electrónicos, y aquellas relativas al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos, garantizando así un alto nivel de protección del medio ambiente, de la salud y la seguridad de los empleados y la Compañía.

Con respecto a la evaluación del criterio DNSH de la actividad 7.3., Telefónica ha llevado a cabo un proceso en el que ha evaluado los siguientes aspectos a través de la confirmación por parte de los proveedores de equipos eléctricos y electrónicos de las declaraciones ambientales de la compañía:

- En línea con lo establecido por el Reglamento REACH, el proveedor declara que los productos que provee a Telefónica no superan el 0,1% en peso de cualquier sustancia incluida en el listado de sustancias extremadamente preocupantes, según vienen listadas por parte de la "European Chemicals Agency".
- En línea con lo establecido por la directiva RoHS, el proveedor declara que los productos que provee a Telefónica no superan los límites establecidos en el Anexo II de la citada directiva.

Asimismo, para el caso específico del uso de baterías y acumuladores, y en línea con lo establecido por la Directiva 2006/66/CE y su actualización según la Directiva 2013/56, el proveedor declara que los productos no superan los límites establecidos por esta Directiva en términos de las siguientes sustancias: mercurio y cadmio.

Si bien el criterio DNSH requiere evaluar algunos aspectos adicionales a los indicados arriba, Telefónica considera que, con la evaluación de estos aspectos, evalúa de manera suficientemente significativa dicho criterio DNSH.

Salvaguardas mínimas sociales

Para considerar una actividad económica como medioambientalmente sostenible, esta debe ser llevada a cabo de conformidad con las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos. Para llevar a cabo el análisis del cumplimiento por Telefónica, se ha tomado en consideración el **informe de la Plataforma Europea de finanzas sostenibles sobre salvaguardas mínimas sociales**, publicado en octubre de 2022.

Además, en 2023 y de acuerdo con la Comunicación de la Comisión sobre la interpretación y aplicación de determinadas disposiciones legales del Reglamento sobre la Taxonomía de la UE, se ha profundizado en el enfoque de gestión de la Compañía en materia de identificación, mitigación y remediación de los impactos adversos en materia de derechos humanos.

Cabe mencionar que, si bien este informe de la Plataforma tiene como objeto únicamente orientar a la Comisión Europea en el establecimiento de unos criterios formales para el análisis de las cuestiones sociales, **Telefónica ha considerado una buena práctica anticiparse a un potencial futuro desarrollo normativo y ha analizado el alineamiento con las salvaguardas sociales** con base en los cuatro ámbitos

identificados en el informe: derechos humanos, corrupción, fiscalidad y competencia.

Telefónica respeta y promueve los derechos humanos a lo largo de toda su cadena de valor. Por ello, cuenta con un sistema de Debida diligencia constituido por políticas, procedimientos periódicos de evaluación de impactos adversos, medidas de gestión para prevenir y mitigar los posibles impactos identificados, procedimientos de seguimiento y comunicación y mecanismos de reclamación y remedio. Asimismo, dispone también de políticas y procedimientos en materia de competencia, anticorrupción, negocio responsable, conflictos de interés y responsabilidad fiscal, entre otros, para reforzar el compromiso del Grupo en materia de derechos sociales y crecimiento sostenible.

Más información en 2.14. Derechos humanos

Más información en 2.16. Ética y cumplimiento

Más información en 2.17. Transparencia fiscal

Teniendo en cuenta los aspectos mencionados en los apartados anteriores, Telefónica está implementando todos los requisitos necesarios para cumplir con los tres niveles de criterios técnicos vinculados a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático para las actividades reportadas por Telefónica.

1.8.6. Las redes de telecomunicaciones en la Taxonomía

La aplicación del marco regulatorio de la taxonomía ha generado **incertidumbre y dudas de interpretación** en el mercado. Esto, a pesar de los esfuerzos de la Comisión Europea por aportar mayor claridad sobre la aplicación del Reglamento a través de documentos complementarios a la regulación.

En el sector TIC la cuestión fundamental se ha centrado en torno a la actividad 8.2. y la **consideración o no de las redes de telecomunicación** en su alcance.

Telefónica ha ido adaptando su reporte de acuerdo con la evolución en la interpretación. En diciembre 2022, con la publicación del borrador de preguntas frecuentes de la Comisión Europea, la Compañía optó por un enfoque centrado exclusivamente en la contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de algunos servicios que favorecen la reducción de emisiones tales como las

soluciones digitales de eficiencia energética, de movilidad o de teletrabajo, entre otras.

Previamente la Compañía, sin embargo, con el objetivo de mostrar cuál hubiera sido el impacto del reporte de Taxonomía considerando las redes de telecomunicaciones, aplicó los criterios técnicos de la actividad 8.2. y llevó a cabo un **análisis de ciclo de vida para medir el impacto los de servicios de conectividad** tanto en red fija como móvil¹³.

El estudio se realizó con base en el estándar ETSI ES 203 199 y sus resultados fueron verificados por un tercero independiente. Los resultados del análisis demuestran la **contribución sustancial de las soluciones de conectividad de última generación**: la fibra tiene un impacto ambiental 18 veces menor que el cobre y el 4G/5G un impacto siete veces menor que el 2G/3G (en términos de PB).

Posicionamiento público del sector

En abril de 2023, ETNO publicó un documento de posicionamiento sectorial¹⁴ que refleja las dificultades de interpretación e implementación del Reglamento de Taxonomía. El documento también pone en valor el rol fundamental de las redes de telecomunicación en el proceso de descarbonización de la economía global.

En diciembre, ETNO y GSMA, propusieron una **nueva actividad taxonómica para las redes de telecomunicaciones** haciendo **uso del Mecanismo de Solicitud de Partes Interesadas (Stakeholder request mechanism)** creado por la Plataforma sobre Finanzas Sostenibles. El objetivo es que el despliegue y operaciones de las redes puedan ser considerados entre las actividades taxonómicas en el próximo acto delegado.

Lo anterior permitiría **avanzar en la consecución de las metas de la Década Digital 2030**. Estos objetivos contemplan, entre otros, conectividad Gigabit para todos los hogares europeos, y que todas las zonas pobladas estén cubiertas por redes inalámbricas de alta velocidad con un rendimiento, al menos, equivalente al de la tecnología 5G.

Para alcanzar estos objetivos se **requerirán inversiones sustanciales** del sector privado y público. La Comisión Europea estima un déficit de inversión de 174 mil millones de euros en la infraestructura de telecomunicaciones de Europa¹⁵.

Promover la inversión en redes sostenibles y garantizar la estabilidad financiera es **crucial para fomentar mercados competitivos e innovadores** que ofrezcan una cobertura amplia para todos los ciudadanos.

¹³ Connectivity Solutions' Life Cycle Assessment.

¹⁴ [EU Taxonomy and the European telecommunications sector.](#)

¹⁵ Necesidades de inversión y financiación para los objetivos de conectividad de la Década Digital (<https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/library/investment-and-funding-needs-digital-decade-connectivity-targets>).

En consecuencia, el marco de **la Taxonomía favorece la interconexión entre la transición verde y la digital.**

Se trata de una herramienta clave para orientar la inversión en redes de telecomunicaciones alineadas con

los objetivos climáticos de la UE, al tiempo que aumenta el atractivo para que los mercados de capitales contribuyan a la consecución de las metas digitales de la UE invirtiendo en redes seguras y sostenibles.

1.8.7. Otra información relacionada con Taxonomía

Información sobre las actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil que figura en el Anexo III del Reglamento Delegado 2022/1214.

Actividades relacionadas con la energía nuclear

1	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	No
2	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	No
3	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	No

Actividades relacionadas con el gas fósil

4	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	No
5	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	No
6	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	No

1.9. Principales magnitudes y presencia

1.9.1. Detalles de la Compañía GRI 2-1

Telefónica, SA es una sociedad mercantil global que lleva 100 años conectando la vida de las personas. Con sede central en Madrid, es uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo, con operaciones en 12 países (España, Alemania, Brasil, Reino Unido, Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela), presencia en 41 y casi 388 millones de accesos en todo el mundo.

1.9.1.1. Indicadores clave

Ingresos por segmento (millones de euros)

Segmento	2023
Telefónica España	12.654
Telefónica Alemania	8.614
Telefónica Brasil	9.650
Telefónica Hispam	8.381
VMO2	12.547 ¹

Accesos totales (miles)

Segmento	2023
Telefónica España	40.992
Telefónica Alemania	49.832
Telefónica Brasil	113.102
Telefónica Hispam	112.575
VMO2	57.609

1.9.2. Resultados consolidados

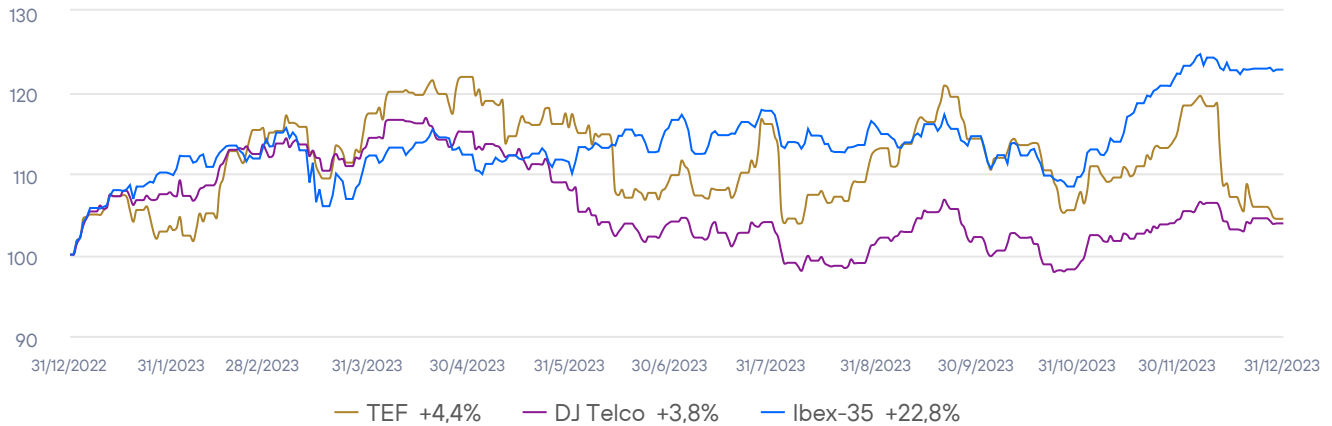
Principales indicadores financieros (millones de euros)

Resultados	2023	Variación anual reportada
Ingresos	40.652	1,6%
OIBDA	11.390	(11,4%)
Resultado del ejercicio	-574	c.s.
Flujo de caja libre	3.988	(12,7%)
Deuda financiera neta	27.349	2,5%

¹ El dato de ingresos de VMO2 se presenta bajo criterio de gestión, es decir, corresponde al 100% de VMO2. El porcentaje de participación de Telefónica en VMO2 es del 50%.

1.9.3. Evolución de la acción

Telefónica en Bolsa 2023 Evolución de la acción (TEF & IBEX-35 & Stoxx Europe Telco)



Datos acción

Cierre (€)	3,53
Máximo 52 semanas	4,125
Mínimo 52 semanas	3,385
Volumen total medio diario (mill. Acciones)	56
Número acciones (millones)	5.750
Capitalización (millones de €)	20.322

Remuneración / Rentabilidad total al accionista

2023: 0,3€/acción en efectivo

- 0,15€/acción diciembre 2023
- 0,15€/acción junio 2024
- Pagados en efectivo en 2023
 - 0,15€/acción junio
 - 0,15€/acción diciembre

RTA 2023: +13,0%

Recomendaciones analistas¹

Comprar	40%
Mantener	47%
Vender	13%

Presencia en bolsas

Madrid
Nueva York (ADR)
Lima (ADS)

Precio objetivo¹

★ **4,27€/acción**

Ratings crediticios

Moody's	Baa3
fitch	BBB
S&P	BBB-

Número de accionistas

👤 **1,1 millones**

(1) Bloomberg; 31/12/2023.

Los mercados de renta variable europeos y estadounidenses terminaron con fuertes revalorizaciones gracias al positivo comportamiento en el último trimestre del año, ya que el mercado empezó a descontar las futuras bajadas de tipos de interés ya anunciadas por algunos bancos centrales para 2024, dejando atrás la restrictiva política monetaria para hacer frente a la elevada inflación, evitando la recesión tanto la economía estadounidense como las principales economías europeas.

Entre los principales mercados de Europa (EStoxx-50 +19,2%), las bolsas periféricas tuvieron el mejor comportamiento (Ibex-35 +22,7%, MIB 28,0%) logrando el Ibex-35 su mejor registro desde 2009, seguido del DAX (+20,3%) y el CAC 40 (+16,5%), mientras que el FTSE-100 cerró con una subida más discreta (+3,8%). Por otro lado, los mercados en EE.UU. también cerraron el año con importantes avances, alcanzando cotas cercanas a máximos históricos, arrastrados principalmente por el destacado

comportamiento de las acciones tecnológicas (Nasdaq +43,4%, S&P +24,2% y Dow Jones 13,7%). El índice MSCI World en euros avanzó un +17,9%. En cuanto al mercado de bonos, los precios siguieron sufriendo recortes durante gran parte del año, con el bono del Tesoro estadounidense con vencimiento a 10 años tocando el 5% de rentabilidad, máximos desde 2007, hasta que a finales de octubre se produjo un descenso en las rentabilidades cuando quedó confirmada la tendencia a la baja de la inflación y, por ende, la pausa en las subidas de tipos.

El sector de las telecomunicaciones europeo tuvo un buen comportamiento en el primer trimestre del año (+14,7% vs. Stoxx 600 +7,8%), pero terminó cediendo esa ventaja frente al mercado a cierre de año (+3,8% vs. Stoxx 600 +12,7%), a pesar de continuados mensajes positivos por parte de las empresas, que llevaron a una mejora de las previsiones anuales del 40% en el tercer trimestre. Esto proporciona un escenario positivo del sector de telecomunicaciones para 2024, con unas perspectivas de crecimiento del flujo de caja superiores a las del mercado, respaldadas por un crecimiento sostenible de los ingresos y una reducción de los costes operativos y del CapEx, que ha dejado atrás su pico, y que se traducirá en un crecimiento en la generación de caja por encima de la inflación. Además, las necesidades de refinanciación de las telecos también son limitadas, con una deuda que se encuentra mayoritariamente a tipo fijo, reforzando las cualidades defensivas del sector. Asimismo, existe optimismo sobre los movimientos de consolidación en Europa y las oportunidades de temas como la inteligencia artificial para mejorar los retornos.

Telefónica ha continuado su proceso de transformación en 2023, que le ha permitido presentar un plan de Compañía más ambicioso para los siguientes tres años, basado en crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad, unido a una estricta asignación de capital, para crear una significativa creación de valor para los accionistas. En 2023, los resultados fueron sólidos, cumpliendo con todos los objetivos anunciados, que fueron mejorados en los resultados del primer semestre, creciendo en ingresos y OIBDA y reduciendo la intensidad de capital respecto al año anterior. Así, Telefónica cerró el ejercicio 2023 con una capitalización bursátil de 20.322 millones de euros, con un precio por acción de 3,53 euros, +4,4% en el año, y una rentabilidad total para el accionista del 13,0%, por encima del 8,9% del sector.

Respecto al pago de dividendo, en el año 2023, se pagaron 0,30 euros por acción (0,15 euros por acción en junio y 0,15 euros por acción en diciembre, ambos en efectivo). La política de remuneración al accionista del 2023 consiste en un dividendo de 0,3 euros por acción en efectivo (0,15 euros por acción pagados en diciembre de 2023 y 0,15 euros por acción que se pagarán en junio de 2024). La rentabilidad por dividendo de 2023 se situó en el 8,5%. Asimismo, en abril de 2023, se amortizaron 24,8 millones de acciones en autocartera.

1.9.4. Avanzando hacia un mundo más sostenible

GRI 2-6

Para Telefónica, **sostenibilidad** es pensar en la sociedad y en el planeta y orientar el negocio para que sea parte de la solución a los desafíos de la humanidad. Debemos ir más allá de nuestra responsabilidad y ser una empresa ejemplar con la confianza de clientes, empleados, inversores, proveedores, gobiernos y la sociedad en general.

1.9.4.1. Redes: nuestra conectividad

Creemos que nuestro deber es aprovechar las capacidades de la **conectividad** y la **digitalización**, no solo para aportar valor a nuestros clientes, sino también para ayudar a afrontar grandes retos como el cambio climático, la desigualdad, la empleabilidad o la desinformación.

Así conseguiremos cumplir nuestro propósito: **hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas** y ser más competitivos y relevantes.

Por ello, extendemos nuestras infraestructuras de telecomunicaciones y desarrollamos nuevas tecnologías para acercar la conectividad y los servicios digitales a todos:

- Conectamos a los no conectados o con conexión limitada: llevamos nuestros servicios a todas las regiones, incluidas las **zonas rurales** o de difícil acceso, con proyectos como Internet para Todos o con acuerdos y modelos de negocio innovadores.

Nos hemos fijado el objetivo de superar el 90% de conectividad móvil rural en nuestros principales mercados en 2024. En 2023 alcanzamos el 82% en Brasil, el 95% en España y en Alemania el 99%.

[Más información en 2.12. Inclusión digital](#)

- Mejoramos y ampliamos la **cobertura de banda ancha** con las últimas tecnologías para asegurar que toda la sociedad tiene acceso a los beneficios de la digitalización.

Tenemos un 92% de cobertura 4G a nivel global, y hemos encendido la tecnología 5G en nuestros principales mercados: España, Brasil, Alemania y Reino Unido. El 5G es una revolución por sus aplicaciones prácticas para todos los sectores y porque permite ampliar la cobertura de ultra banda ancha. Además, la tecnología 5G es más eficiente, hasta un 90% más que la 4G por unidad de tráfico.

Cobertura 5G

	2022	2023
España ²	85%	87%
Alemania ³	80%	95%
Brasil ⁴	NA	48%
Reino Unido	43%	51%

La tasa de penetración de nuestras redes móviles LTE es del 88% y contamos con más de 25 millones de accesos de ultra banda ancha (un crecimiento del 5,4% sobre el año anterior).

Accesos de UBB (miles)

	2022	2023	Variación interanual
España	5.042	5.345	6,0%
Alemania	1.939	2.065	6,5%
Brasil	5.968	6.387	7,0%
Hispan	5.155	5.535	7,4%
Total	23.758	25.049	5,4%

1.9.4.2. Construimos un futuro más verde

Queremos aprovechar el poder de la digitalización para frenar el cambio climático. Tenemos como objetivo **reducir al máximo nuestra huella** y ayudar a mantener el frágil equilibrio ambiental, ya que todos dependemos de él. Para ello, en el diseño de la red, la operación, el mantenimiento y el desmantelamiento:

- Ponemos especial atención a la legislación en áreas como la **gestión de residuos**, el uso eficiente de los recursos, el respeto del paisaje o la medición de campos electromagnéticos.

En 2023 generamos 45.756 toneladas de residuos y reciclamos el 97%. Del total de los equipos electrónicos que recogimos, reutilizamos más del 46% y reciclamos cerca del 54% restante. Además, reacondicionamos más de 4,5 millones de equipos de operaciones, oficinas y clientes y, con ello, logramos evitar la emisión de casi de 366.000 toneladas de CO₂ asociadas a la fabricación de nuevos productos.

[+ Más información en 2.3. Economía circular](#)

- **Compartimos instalaciones** con otras operadoras o empresas gestoras de torres de comunicaciones. El resultado es un menor impacto visual, una optimización de la ocupación del suelo y una reducción del consumo energético, además de una disminución de residuos.

- Fomentamos la eficiencia energética y usamos energía renovable para **reducir las emisiones de CO₂** como parte de nuestra estrategia para ser parte de la solución al cambio climático. Tenemos como objetivo alcanzar las **cero emisiones netas** de carbono en 2040, incluyendo nuestra cadena de valor.

El 84% del consumo de electricidad en instalaciones propias en todo el Grupo proviene de fuentes renovables - el 100% en nuestros principales mercados, así como en Chile y Perú- y hemos reducido todas nuestras emisiones (alcances 1+2+3) un 51% respecto al año base.

- Además, desarrollamos servicios de conectividad y Eco Smart que ayudan a nuestros clientes a reducir su impacto en el medioambiente. En 2023, gracias al uso de estos servicios, ayudamos a que los clientes pudieran evitar la emisión de 86,1 millones de toneladas de CO₂.

[+ Más información en 2.2. Energía y cambio climático](#)

- **Apagamos las redes antiguas** para que dejen de consumir energía y reciclamos todos los materiales derivados del desmantelamiento.

	Año base:		
	2015	2022	2023
Consumo de energía por unidad de tráfico (MWh/Pb)	386	49	41
Evolución de Eficiencia Energética (año base: 2015)	-	(87)%	(89)%

- **Respetamos la biodiversidad** con medidas de prevención durante la construcción, ubicando las estaciones base fuera de áreas protegidas siempre que es posible y con medidas correctoras cuando es necesario.

- Hacemos un **uso eficiente del agua** con diferentes medidas para optimizar el consumo, especialmente en regiones con alto estrés hídrico.

[+ Más información en 2.4. Biodiversidad, agua y otros aspectos ambientales](#)

- Para controlar nuestra huella, asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental y prevenir riesgos, contamos con **Sistemas de Gestión Ambiental** que nos permiten asegurar unos estándares globales en todos los países, con procesos e indicadores homogéneos para hacer un seguimiento riguroso.

[+ Más información en 2.1. Responsabilidad con el medioambiente](#)

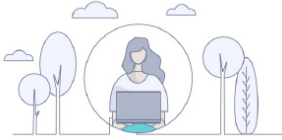
² Criterio técnico de España: 75%.

³ Criterio técnico de Alemania: 84%.

⁴ Criterio técnico de Brasil: 14%.

Medioambiente

Objetivo principal: **Net Zero en 2040** (validado SBTi)



	2022	2023		Objetivos
Alcance 1 + 2 % de emisiones reducidas desde 2015	80%	81%	>	90% en 2030
Alcance 3 % de emisiones reducidas desde 2016	32%	31%	>	56% en 2030
Energía renovable % en instalaciones propias	82%	84%	>	100% renovables en 2030

1.9.4.3. Ayudamos a la sociedad a prosperar

Queremos promover el progreso económico y social basado en la digitalización, sin dejar a nadie atrás.

El comportamiento ético y la gestión responsable de nuestro negocio son piezas fundamentales de nuestra cultura organizacional. Buscamos alinear los comportamientos, procesos y objetivos internos con el propósito y valores de la compañía. Nuestra máxima fundamental es asegurar la coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos, para lograr que esta visión compartida permee de nuestros empleados a los clientes y de los clientes a la sociedad en su conjunto.

Nuestra contribución e impacto en las comunidades

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son 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 son fundamentales para poder alcanzar más de la mitad de las metas planteadas en los ODS. En Telefónica tomamos el testigo y nos comprometemos con la Agenda 2030.

Desde hace años medimos anualmente nuestra contribución social y ambiental, y desde 2019 lo hacemos siguiendo las directrices de Harvard Business School (HBS, Value Balancing Alliance (VBA, World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y Capitals Coalition, y elaboramos un [Informe de Contribución Socioeconómico](#). Integramos los resultados en nuestra gestión y en la toma de decisiones para seguir mejorando. En nuestro último estudio se muestra que aportamos más de 100.000 millones de euros a las comunidades.

Además, la financiación sostenible nos ayuda a seguir apoyando los ODS con proyectos con impacto social y ambiental.



Más información en 2.13. Contribución e impacto en las comunidades

Cadena de valor
GRI 204-1

Nuestros Principios de Negocio Responsable definen nuestro modelo de gestión y son aplicables a toda nuestra cadena de valor. En especial, guían nuestra relación con proveedores, clientes y empleados para construir lazos duraderos basados en la confianza.

Compartimos con nuestros **proveedores** el compromiso con la innovación y la sostenibilidad:

- Identificamos los riesgos de ética y corrupción gracias al Dow Jones Risk & Compliance. El 100% de nuestros proveedores son evaluados.
- Pedimos a los proveedores que se autoevalúen en la plataforma IntegrityNext, utilizada por las principales empresas de telecomunicaciones. En 2023, el 72% de nuestros proveedores de riesgo fueron evaluados en materia de sostenibilidad.
- Realizamos auditorías en las instalaciones y/o fábricas de proveedores críticos. En 2023, se realizaron 18.324 auditorías administrativas o *in situ*.
- Ayudamos a los proveedores a mejorar con formación y seguimiento de planes específicos. 853 proveedores tenían planes de mejora en 2023.

Contamos con 8.462 proveedores adjudicatarios, nuestro volumen de compras alcanza los 23.370 millones de euros y más del 83% lo adjudicamos a proveedores locales.

Además, hemos reducido un 31% las emisiones de CO₂ de nuestra cadena de valor con respecto a 2016.

[Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro](#)

Empleados

En Telefónica creemos en el valor de la diversidad y el liderazgo inclusivo para fomentar un sentido de pertenencia y empoderamiento en nuestros **empleados**. Estamos convencidos de que sólo con un equipo diverso y una cultura de trabajo que valore las diferencias seremos capaces de innovar, entender las necesidades de nuestros clientes y crecer en el largo plazo.

Tener presencia en 41 países con un promedio de más de 104.000 empleados y la gestión de la diversidad e inclusión, nos permite generar oportunidades para conectar talento y fomentar el desarrollo de proyectos innovadores y retos para acercarnos aún más a la sociedad.

Nuestros datos demuestran que estamos comprometidos con:

- La **igualdad de género**: nuestros objetivos para 2027 son conseguir un 37% de mujeres en puestos ejecutivos y una brecha salarial ajustada de +/-1%. Del mismo modo, nos comprometemos con alcanzar la paridad de género en todos nuestros máximos órganos de gobierno antes de 2030.

Mujeres en Telefónica

	2022	2023
Mujeres en plantilla	38,6%	38,7%
Mujeres directivas	31,3%	32,8%

Brecha salarial

	2022	2023
Brecha salarial bruta	16,80%	16,14%
Brecha salarial ajustada	0,74%	0,71%

- La **comunidad LGBT+**: garantizamos un espacio seguro y de confianza, en el que todos los empleados se sientan libres para ser ellos mismos. En esta línea, contamos con iniciativas específicas para fomentar la atracción, el desarrollo y bienestar de las personas trans.
- El **talento joven**: conectar el talento joven significa incorporar nuevas formas de ver las cosas. Es asegurar que contaremos con disruptores ágiles, inquietos e incluso rebeldes, que aportan innovación y creatividad a nuestra forma de trabajar y generan valor.
- La **diversidad étnica**: nos hemos comprometido públicamente a emprender acciones para cerrar la brecha racial en nuestro negocio, para lo cual el punto de partida pasa por reforzar la sensibilización de nuestra plantilla. Como parte de este compromiso, contamos con programas específicos en Reino Unido y Brasil para empoderar a jóvenes de minorías étnicas y personas negras, respectivamente, e impulsar el desarrollo de su carrera.
- La **inclusión de la discapacidad**: en 2022 nos fijamos el objetivo de doblar el número de personas con discapacidad en plantilla hasta el cierre de 2024, al tiempo que seguimos trabajando para garantizar la accesibilidad de nuestros canales, instalaciones, productos y servicios desde su diseño.

[Más información en 2.7. Diversidad e Inclusión](#)

La confianza de los clientes

Queremos construir una relación de confianza con nuestros clientes. Por eso en todas nuestras actuaciones nos guiamos por tres principios básicos:

- **Integridad**: cumplimos lo que prometemos y reconocemos cuando nos equivocamos.
- **Transparencia**: proporcionamos toda la información relevante de forma proactiva.
- **Sencillez**: utilizamos un lenguaje claro y directo y simplificamos al máximo las gestiones con nosotros.

La digitalización y automatización de los procesos nos ayudan a mejorar la experiencia de los clientes en todos los canales de atención (tiendas, webs, canal telefónico y apps), a minimizar las averías y agilizar la resolución de incidencias con soluciones más accesibles, ágiles y amigables.

Para conocer la percepción de nuestros clientes sobre el servicio que ofrecemos, extraemos y reportamos el **Net Promoter Score (NPS)**. Es un indicador de la satisfacción de los clientes y la probabilidad de que recomienden nuestros productos y servicios. Realizamos el cálculo del NPS Global del Grupo en base a los resultados obtenidos en cada una de las operaciones. Además, se ha fijado como objetivo vinculado a la confianza del cliente, para la **retribución variable** de todos los empleados de la Compañía a corto plazo.

NPS Grupo Telefónica

2022	2023
30	31

Incluye España, Alemania, Brasil e Hispam (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela).

+ Más información en 2.10. Responsabilidad con el cliente

Sociedad



	2022	2023		Objetivos
Conectividad rural % de cobertura móvil de banda ancha	>80%	>82%	>	>90% conectividad móvil rural en principales mercados en 2024
Mujeres en puestos directivos % de mujeres en puestos directivos	31,3%	32,8%	>	37% de mujeres en puestos directivos en 2027
Inclusión de personas con discapacidad Número de empleados	1.482	2.572	>	Duplicar el número de empleados con discapacidad en 2024

1.9.4.4. Lideramos con el ejemplo

Queremos mantener niveles estrictos de supervisión de la gobernanza para generar así confianza.

Nuestros **Principios de Negocio Responsable** rigen todo lo que hacemos y decimos, son nuestro código ético. Nos sirven como brújula para comportarnos y tomar decisiones basadas en la integridad, el compromiso y la transparencia. Son aprobados por el Consejo de Administración.

+ Más información en 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

En términos de cumplimiento, el compromiso de Telefónica con nuestros *stakeholders* es de **tolerancia cero con el fraude y la corrupción** ya que entendemos que tienen un impacto negativo en los negocios y en la sociedad.

+ Más información en 2.16. Ética y cumplimiento

Por otro lado, los **derechos humanos** deben ser respetados en cualquier situación tanto por nosotros como por nuestros socios, ya sea cuando desplegamos redes de telecomunicaciones o usamos tecnologías como la inteligencia artificial.

Nuestras áreas prioritarias en materia de derechos humanos dada nuestra actividad empresarial son: los derechos digitales, el uso responsable de nuevas tecnologías, la inclusión digital, la protección de los menores y el respeto de los aspectos sociales y medioambientales en la cadena de suministro.

+ Más información en 2.14. Derechos humanos

Gobernanza










	2022	2023		Objetivos
Proveedores con potencial alto riesgo % evaluados sobre aspectos de sostenibilidad a través de una plataforma externa de evaluación	72%	72%	>	100% de proveedores con potencial alto riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad a través de una plataforma externa de evaluación a cierre de 2026
Corrupción Número de casos de corrupción confirmados	0	0	>	Tolerancia cero hacia la corrupción
Diversidad en el Consejo de Administración % de mujeres en el Consejo de Administración	33%	40%	>	Hacia la paridad en los máximos órganos directivos en 2030 ⁵

1.9.5. Analistas y rankings

Telefónica lidera el sector en muchas de las clasificaciones y rankings ESG:

Bloomberg Gender-Equality Index		Incluido
CDP		A
CDP Supplier Engagement		Líder
Digital Inclusion Benchmark (DIB)		89/100 1ª posición global (sector TIC)
EcoVadis		75/100
Fortune		Miembros de la lista Most Admired Companies 2023 (4ª del mundo/2ª europea)

⁵ Los datos mostrados para 2022 y 2023 se refieren a la Junta Directiva de Telefónica. Para 2030, el objetivo es lograr la paridad en los órganos de gobierno de las principales filiales. La paridad se define como no más del 40% de cada género representado en cada órgano de gobierno.

<p>FTSE Russell</p>	 <p>FTSE4Good</p>	<p>4,6/ 5 1ª posición del sector</p>
<p>Moody's Analytics</p>		<p>66/100 3ª posición del sector</p>
<p>MSCI</p>		<p>A</p>
<p>Ranking Digital Rights</p>		<p>1ª posición del sector telecomunicaciones</p>
<p>Refinitiv</p>	 <p>An LSEG Business</p>	<p>A -</p>
<p>S&P DJSI</p>		<p>87/100 Miembro del DJSI Europa</p>
<p>Sustainalytics</p>		<p>15,8 (riesgo bajo) 8ª posición del sector telecomunicaciones</p>
<p>Workforce Disclosure Initiative</p>		<p>90%</p>

La tabla incluye las últimas valoraciones facilitadas por las entidades en 2023 o con posterioridad, pero basadas en información de dicho ejercicio.

1.10. Evolución de nuestros negocios

1.10.1. Principales aspectos del ejercicio

En 2023, Telefónica obtuvo un buen desempeño operativo. Telefónica mantuvo una fuerte posición en el mercado, creciendo en accesos de alto valor como fibra y contrato móvil. Hemos crecido en ingresos reportados interanualmente con un menor churn respecto a 2022. Las inversiones en redes de última generación, como Fibra, 4G y 5G, han permitido a Telefónica mantener e incrementar su base de clientes en cuanto a accesos y disminución del churn, ofreciendo a los clientes una mejor experiencia. Por otro lado, Telefónica ha impulsado eficiencias para reducir OpEx mediante el cambio de cobre a fibra en las redes de banda ancha y el apagado de tecnologías legado, el uso compartido de redes, la reducción del coste de energía mediante acuerdos de *hedging* y trabajar en el dimensionamiento adecuado de la organización.

Los **accesos totales** de Telefónica totalizan 387,8 millones a 31 de diciembre de 2023, aumentando un 1,2% interanual. Este aumento se atribuye principalmente a los accesos móviles destacando el crecimiento en Telefónica Hispam, Telefónica Brasil y Telefónica Alemania, así como los accesos de IoT en VMO2.

Los **accesos móviles** ascienden a 298,6 millones a 31 de diciembre de 2023 y aumentan un 2,2% frente al mismo periodo de 2022. Este aumento se atribuye principalmente a los accesos móviles en Telefónica Hispam y los accesos de contrato en Telefónica Brasil. El peso de los accesos de contrato supone el 50,5% de los accesos móviles del Grupo excluyendo accesos IoT (+1,1 p.p.).

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

Accesos

Miles de accesos	2022	2023	%Var. reportada
Accesos de telefonía fija ¹	27.941,9	26.261,2	(6,0%)
Banda ancha	26.303,9	26.787,8	1,8%
UBB	23.757,7	25.048,7	5,4%
FTTH	14.273,0	16.121,4	13,0%
Accesos móviles	292.168,1	298.569,5	2,2%
Prepago	129.685,7	127.766,9	(1,5%)
Contrato	126.242,3	130.134,1	3,1%
IoT	36.240,1	40.668,5	12,2%
TV de Pago	10.586,5	10.258,5	(3,1%)
Accesos minoristas	357.213,3	362.073,4	1,4%
Accesos mayoristas	25.932,9	25.724,2	(0,8%)
Accesos mayoristas fijos	3.665,7	3.579,9	(2,3%)
Accesos mayoristas FTTH	3.211,7	3.295,3	2,6%
Accesos mayoristas móviles	22.267,2	22.144,3	(0,6%)
Total Accesos	383.146,2	387.797,6	1,2%

Notas:

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

La siguiente tabla muestra la evolución de accesos por segmento:

Accesos	Variación interanual	% sobre Total Accesos	
		2022	2023
Telefónica España	1,2%	10,6%	10,6%
VMO2	(0,2%)	15,1%	14,9%
Telefónica Alemania	1,9%	12,8%	12,9%
Telefónica Brasil	0,6%	29,3%	29,2%
Telefónica HispAm	1,4%	29,0%	29,0%
Otras compañías	8,4%	3,3%	3,5%

La estrategia del Grupo se basa en captar clientes de valor en los mercados en los que opera.

Los **accesos de banda ancha fija** se sitúan en 26,8 millones a diciembre de 2023, con un crecimiento del 1,8% interanual. Los accesos de fibra (FTTH) a 31 de diciembre de 2023 se sitúan en 16,1 millones, creciendo un 13,0% con respecto a 31 de diciembre de 2022.

Los **accesos de televisión de pago** alcanzan 10,3 millones de clientes a 31 de diciembre de 2023, decreciendo un 3,1% interanual debido a la pérdida de foco de Telefónica Brasil en tecnología DTH y menores accesos en Telefónica España debido a mayor número de clientes con paquetes que no incluyen TV de pago.

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

Evolución posición competitiva

Telefónica	Cuota de mercado móvil ¹	
	2022	2023
España	27,5%	27,3%
Reino Unido ²	29,6%	28,9%
Alemania	34,2%	32,9%
Brasil	38,9%	38,7%
Argentina	28,5%	28,2%
Chile	25,5%	27,0%
Perú	29,0%	27,1%
Colombia	25,6%	24,8%
Venezuela	53,3%	53,9%
México	18,3%	18,2%
Ecuador	31,4%	30,1%
Uruguay	27,8%	24,6%

1. Estimación interna en ambos años.

2. Cuota VMO2 a septiembre 2022 y 2023 respectivamente.

Telefónica	Cuota de BAF ¹	
	2022	2023
España	34,0%	32,8%
Brasil	14,6%	14,2%
Argentina	11,3%	11,5%
Chile	31,5%	31,5%
Perú	55,1%	43,8%
Colombia	15,1%	16,2%

1. Estimación interna en ambos años.

1.10.2. Resultados consolidados 2023/2022

Esta sección presenta las variaciones de las cuentas de resultados consolidados del Grupo Telefónica de los ejercicios 2023 y 2022.

Resultados Consolidados	Año finalizado 31 de diciembre		Variación	
	2022	2023	2023 vs 2022	
Millones de euros	Total	Total	Total	%
Ventas y prestaciones de servicios	39.993	40.652	659	1,6%
Otros ingresos	2.065	1.541	(524)	(25,4%)
Aprovisionamientos	(12.941)	(13.298)	(357)	2,8%
Gastos de personal	(5.524)	(7.207)	(1.683)	30,5%
Otros gastos	(10.741)	(10.298)	443	(4,1%)
RESULTADO OPERATIVO ANTES DE AMORTIZACIONES (OIBDA)	12.852	11.390	(1.462)	(11,4%)
Margen OIBDA	32,1%	28,0%		(4,1 p.p)
Amortizaciones	(8.796)	(8.797)	(1)	0,0%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(6.731)	(6.638)	93	(1,4%)
Amortizaciones de derechos de uso	(2.065)	(2.159)	(94)	4,6%
RESULTADO OPERATIVO	4.056	2.593	(1.463)	(36,1%)
Margen OI	10,1%	6,4%		(3,8 p.p)
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	217	(2.162)	(2.379)	c.s.
Resultado financiero neto	(1.313)	(1.904)	(591)	45,0%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	2.960	(1.473)	(4.433)	c.s.
Impuesto sobre beneficios	(641)	899	1.540	c.s.
RESULTADO DEL EJERCICIO	2.319	(574)	(2.893)	c.s.
Atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante	2.011	(892)	(2.903)	c.s.
Atribuido a los intereses minoritarios	308	318	10	3,1%

c.s.: cambio de signo

Ajustes para el cálculo de las variaciones orgánicas

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

A los efectos de este Informe, variación orgánica 2023/2022 se define como la variación reportada ajustada para excluir los impactos que se detallan a continuación:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio constantes promedio de 2022 para los dos periodos, excepto para las operadoras de los países con economías hiperinflacionarias (Argentina y Venezuela).

La evolución de los tipos de cambio apenas ha impactado positivamente en los resultados reportados de 2023.

El efecto de los tipos de cambio suma 0,2 puntos porcentuales al crecimiento de las ventas, no teniendo impacto a nivel de OIBDA y de resultado operativo en 2023.

- **Plusvalías o minusvalías en venta de negocios:** en la variación orgánica se excluye el resultado positivo o negativo obtenido en la venta de negocios.

En 2022 se excluye principalmente la plusvalía por la venta de activos de fibra óptica en Colombia (162 millones de euros) y la plusvalía por la venta de activos de fibra óptica en Reino Unido (20 millones de euros).

- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto en 2023 y 2022 de los gastos de reestructuración, principalmente aquellos relacionados con el plan de despidos colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023.

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

Millones de Euros	2022	2023
Telefónica España	57	1.320
Telefónica Alemania	16	11
Telefónica HispAm	98	128
Otras compañías	8	79
Total gastos por reestructuración	179	1.538

- **Variación reportada por compañías en países con hiperinflación:** en la variación orgánica se excluye la variación reportada de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (Argentina y Venezuela). En términos reportados en 2023, las ventas, el OIBDA, el resultado operativo y el OIBDA-CapEx de estas compañías han disminuido en 809, 193, 37 y 201 millones de euros, respectivamente respecto al ejercicio 2022.
- **Deterioro de fondos de comercio y otros activos:** En 2023 se excluye el deterioro del fondo de comercio de Telefónica Ecuador por importe de 58 millones de euros. En 2022 se excluye el deterioro de ciertos activos asignados a Telefónica Argentina por importe de 77 millones de euros.
- **Adquisición de espectro:** la variación orgánica de CapEx excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2023 y 2022.

En 2023, estas adquisiciones ascienden a 183 millones de euros, de los cuales 109 millones corresponden a Telefónica Argentina, 24 millones a Telefónica Uruguay, 20 millones a Telefónica España, 18 millones a Telefónica Ecuador y 12 millones a Telefónica Brasil.

En 2022, estas adquisiciones ascienden a 173 millones de euros, de los cuales 125 millones corresponden a Colombia Telecomunicaciones, 35 millones a Telefónica Brasil, 8 millones a Telefónica Argentina y 5 millones a Telefónica Uruguay.

- **Otros ajustes:** se excluye en la variación orgánica lo siguiente:

En 2023: i) las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución (60 millones de euros de impacto en OIBDA); ii) provisión de una contingencia regulatoria (75 millones de impacto en OIBDA).

En 2022: i) el impacto de la amortización acelerada, derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (siguiendo el contrato con AT&T de 2019), que asciende a 24 millones de euros en amortizaciones y resultado operativo; y otros ajustes por importe de 6 millones de euros.

Las variaciones reportadas y orgánicas 2023/2022 (calculadas conforme a los ajustes arriba descritos) de determinadas partidas de las cuentas de resultados consolidadas, CapEx y OIBDA-CapEx, se muestran a continuación:

TELEFÓNICA 2023	Variación interanual	
	% Var. reportada	% Var. orgánica
Ventas y prestaciones de servicios	1,6%	3,7%
Otros ingresos	(25,4%)	(16,0%)
Aprovisionamientos	2,8%	4,6%
Gastos de personal	30,5%	7,1%
Otros gastos	(4,1%)	(1,9%)
OIBDA	(11,4%)	3,1%
Amortizaciones	0,0%	(0,3%)
Resultado operativo	(36,1%)	11,3%
CapEx	(4,1%)	(2,9%)
OIBDA-CapEx	(17,4%)	8,0%

La siguiente tabla muestra las aportaciones al crecimiento reportado de cada uno de los impactos considerados en el cálculo de las variaciones orgánicas explicados anteriormente. La aportación al crecimiento reportado, expresada en puntos porcentuales, es el resultado de dividir el importe de cada impacto (o la diferencia cuando afecta a los dos periodos) entre la cifra consolidada reportada del año anterior en cada epígrafe.

Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)

TELEFÓNICA 2023	Efecto tipo de cambio	Resultado en venta de negocios	Gastos de reestructuración	Var. reportada de países con hiperinflación	Deterioro de fondo de comercio y otros activos	Adquisición de espectro	Otros ajustes
Ventas y prestaciones de servicios	0,2	—	—	(2,0)		—	—
Otros ingresos	0,2	(8,8)	—	(0,7)		—	—
Aprovisionamientos	0,4	—	—	(1,5)		—	—
Gastos de personal	0,1	—	24,6	(2,8)		—	—
Otros gastos	0,2	(0,1)	(0,0)	(2,6)	(0,2)	—	1,2
OIBDA	0,0	(1,4)	(10,6)	(1,5)	0,1	—	(1,0)
Amortizaciones	0,1	—	—	(1,8)		—	(0,3)
Resultado operativo	(0,0)	(4,3)	(33,5)	(0,9)	0,5	—	(2,6)
CapEx	0,1	—	—	0,1		(1,6)	—
OIBDA-CapEx	(0,0)	(2,5)	(19,3)	(2,9)	0,3	1,3	(1,8)

1.10.3. Análisis de los resultados

Ventas netas y prestaciones de servicios (ingresos),

en 2023 alcanzan 40.652 millones de euros, incrementando en términos reportados un 1,6% interanual a pesar del impacto de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (-2,0 p.p.). En términos orgánicos los ingresos crecerían un 3,7%, gracias al crecimiento positivo de los ingresos del servicio (+3,7%) y venta de terminales (+3,2%).

Otros ingresos incluyen, principalmente, los trabajos realizados para el inmovilizado y los resultados por enajenación de activos. En el 2023, los otros ingresos ascendieron a 1.541 millones de euros comparados con 2.065 millones registrados en el mismo periodo del 2022, decreciendo un 25,4% impactado por la plusvalía derivada de la venta de activos de fibra óptica de Colombia realizada en el año 2022 (162 millones de euros). En términos orgánicos, los otros ingresos decrecerían un 16,0%.

La evolución de los gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 13.298 millones de euros en 2023, incrementando un 2,8% respecto a 2022 en términos reportados, afectados por el impacto del tipo de cambio (+0,4 p.p.) a pesar del impacto de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (-1,5 p.p.). En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementarían un 4,6% interanual por mayores costes de terminales por la mayor actividad comercial con un mayor número de altas y tasas de inflación que continúan siendo altas.
- Los **gastos de personal** alcanzaron 7.207 millones de euros en 2023, incrementando un 30,5% en términos reportados respecto a 2022, afectados por los mayores gastos de reestructuración (+24,6 p.p.), que

corresponden, principalmente el Plan de despidos Colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023 (1.320 millones de euros antes de impuestos), parcialmente compensados por el impacto de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (-2,8 p.p.). En términos orgánicos, los gastos de personal se incrementarían un 7,1% interanual por mayores gastos en todos los segmentos.

La plantilla promedio de 2023 crece un 1,5 % interanual, situándose en 104.124 empleados.

- **Otros gastos** se situaron en 10.298 millones de euros en 2023, disminuyendo un 4,1% en términos reportados. Esta evolución se debe principalmente al impacto de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (-2,6 p.p.), negativamente impactado por la provisión de una contingencia regulatoria (+0,7 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos disminuirían un 1,9% interanual por menores gastos en Telefónica España afectados principalmente por el menor coste de energía, así como por ahorros asociados a mayores eficiencias, relacionado con costes de red y sistemas, y Telefónica Brasil, principalmente por el reconocimiento de ajuste de precios por la adquisición de activos de Oi y eficiencias en gastos como resultado de la digitalización.

Como resultado de lo anterior, el OIBDA en 2023 asciende a 11.390 millones de euros, comparado con los 12.852 millones de euros en 2022, disminuyendo un 11,4%. Esta evolución está fuertemente afectada por los gastos de reestructuración en 2023 por un importe total de 1.538 millones de euros (-10,6 p.p.), que corresponden, principalmente al plan de despidos colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023 (1.320 millones de euros antes de impuestos), el impacto de las operadoras de países con economías

hiperinflacionarias (-1,5 p.p.) y las plusvalías por venta de negocios en 2022 (-1,4 p.p.). En términos orgánicos, el OIBDA se incrementó un 3,1% interanual debido a los mayores ingresos.

La **amortizaciones** ascienden a 8.797 millones de euros en el 2023, manteniéndose estables respecto a 2022. En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50% de VMO2, las amortizaciones se reducirían un 0,3% interanual.

El **resultado operativo** del año 2023 asciende a 2.593 millones de euros comparados con 4.056 millones de euros registrados en el 2022, fuertemente afectado por gastos de reestructuración en 2023 (-33,5 p.p.), que corresponden, principalmente al plan de despidos colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023 (1.320 millones de euros antes de impuestos) y las plusvalías por venta de negocios (-4,3 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo crecería un 11,3% interanual como resultado del crecimiento en ingresos en todos los segmentos.

Las **participaciones en resultados de inversiones puestas en equivalencia** en 2023 alcanzan un resultado negativo de 2.162 millones de euros comparado con un resultado positivo de 217 millones de euros en 2022 principalmente debido a los resultados de VMO2, que se vieron afectados negativamente por un deterioro del fondo de comercio por importe de 3.572 millones de euros (con un impacto de 1.786 millones de euros en la cuenta de resultados del Grupo Telefónica) debido principalmente a la disminución de los flujos proyectados como consecuencia de los efectos de las condiciones macroeconómicas y de entorno competitivo en el Reino Unido y al incremento de la tasa de descuento (WACC).

El **resultado financiero neto** en 2023 asciende a 1.904 millones de euros, aumentando en 591 millones de euros frente a 2022. El menor importe en 2022 fue principalmente por el ingreso extraordinario de 526 millones de euros relacionado con el pago de la administración española al Grupo de intereses de demora por litigios fiscales en España.

El **gasto por impuesto** supone un ingreso de 899 millones de euros en 2023 (frente a un gasto de 641 millones de euros en 2022), debido fundamentalmente al registro del efecto fiscal de la provisión asociada al plan de despidos colectivos y al reconocimiento de activos por impuestos diferidos por el uso futuro de créditos fiscales, ambos en España.

Resultado de las partidas anteriores, el **resultado del ejercicio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante** supone una pérdida de 892 millones de euros en 2023, comparado con un resultado positivo de 2.011 millones de euros en 2022.

El **resultado del ejercicio atribuido a los intereses minoritarios** alcanza los 318 millones de euros en 2023 (308 millones de euros en el mismo periodo de 2022). La

variación se debe principalmente a un aumento de los resultados atribuidos a los intereses minoritarios de T. Brasil, compensado por menores resultados atribuidos a los minoritarios de Colombia.

El **CapEx** totaliza 5.579 millones de euros en el 2023, disminuyendo un 4,1% interanual en términos reportados, impactado por la menor compra de espectro en el 2023 (-1,6 p.p.). En términos orgánicos, el CapEx disminuye un 3,0% interanual.

El **OIBDA-CapEx** se sitúa en 5.811 millones de euros en 2023, disminuyendo un 17,4% en términos reportados, fuertemente afectado por gastos de reestructuración (-19,3 p.p.), que corresponden principalmente al plan de despidos colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023 (1.320 millones de euros antes de impuestos), el impacto de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (-2,9 p.p.) y las plusvalías de venta de negocios (-2,5 p.p.), parcialmente compensado por la menor compra de espectro (+1,3 p.p.). En términos orgánicos, el OIBDA-CapEx crecería un 8,0% interanual.

1.10.4. 2023/2022 Resultados por segmentos

TELEFÓNICA ESPAÑA

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

ACCESOS

Miles de accesos	2022	2023	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija ¹	8.102,3	7.948,4	(1,9%)
Banda ancha	5.854,5	5.934,7	1,4%
FTTH	5.042,2	5.345,4	6,0%
Accesos móviles	19.347,3	20.115,0	4,0%
Prepago	796,0	705,4	(11,4%)
Contrato	15.099,5	15.296,8	1,3%
IoT	3.451,8	4.112,8	19,1%
TV de Pago	3.526,3	3.426,4	(2,8%)
Accesos minoristas	36.838,9	37.424,5	1,6%
Accesos mayoristas	3.653,6	3.567,8	(2,3%)
Accesos mayoristas FTTH	3.206,1	3.289,7	2,6%
Total accesos	40.492,6	40.992,3	1,2%

Notas:

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

En Telefónica España destacan las siguientes novedades en el año 2023. Durante enero de 2023, Telefónica España convirtió en ilimitados los datos de sus líneas móviles (exceptuando líneas prepago) y eliminó los cargos por exceso de datos, así en las líneas con franquicia de datos se puede seguir navegando a una velocidad menor pero suficiente para la mayoría de las tareas habituales en internet.

Además de la voz y los datos ilimitados, Movistar también incluye Movistar Cloud. Permite un almacenamiento ilimitado en la nube en todas las líneas móviles del cliente para que pueda guardar todos sus archivos, fotos, vídeos y documentos en un único lugar o consultarlos desde la aplicación incluida en el descodificador de Movistar Plus+. Además, Movistar incluye el servicio integrado de Conexión Segura, para navegar protegido y con total seguridad tanto en dispositivos móviles como en la red wifi del hogar.

Con esta novedad, el cliente puede elegir aquellos productos y servicios que necesita, con la confianza de tener la mejor conectividad y una navegación ilimitada en movilidad, avalada por la mejor experiencia en calidad de navegación y por una amplia cobertura 5G, la cual alcanza ya el 87% de cobertura poblacional en España a 31 de diciembre de 2023.

Adicionalmente, Movistar sigue ampliando su oferta de soluciones orientadas a facilitar la vida de sus clientes aspirando a convertirse en un proveedor integral de servicios para el hogar y las personas. Así, en mayo 2023 se presentó el **Reloj TeCuida**, un nuevo servicio de teleasistencia para personas mayores de 60 años y personas con bajo grado de dependencia que detecta caídas, dentro y fuera del hogar. También les asiste en situaciones de emergencia, en cualquier lugar, 24 horas al día y 7 días a la semana, localizando a la persona, avisando a sus contactos y proporcionando la asistencia necesaria.

En agosto de 2023 se lanzó **Movistar Plus+**, un nuevo y reforzado servicio de televisión que sustituye a Movistar Plus Lite, abierto a todo el público, sea cual sea su operador, en modalidad de OTT.

El servicio incluye un estreno de cine al día, las principales citas deportivas, series originales e internacionales, documentales y entretenimiento, además de un partido de LaLiga y otro de *Champions* por jornada.

Además, en su compromiso con la **sostenibilidad**, Movistar ha desarrollado una plataforma online y herramientas para apoyar a la Fundación Ecomar en la sensibilización de los jóvenes sobre el cuidado de los mares y la problemática de los residuos.

Adicionalmente, destacar que **Movistar Prosegur Alarmas**, la joint venture de Prosegur y Telefónica España, alcanza a 31 de diciembre de 2023 los 487 mil clientes, incrementándose un 9,7% respecto al mismo periodo del año 2022.

Telefónica España gestionó 41,0 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2023, aumentando un 1,2% comparado con el 31 de diciembre de 2022 como resultado del aumento de los accesos de IoT.

La **Oferta Convergente (residencial y pymes)** alcanzó 4,5 millones de clientes a 31 de diciembre de 2023, presentando un decrecimiento interanual del 0,1%.

Los **accesos de telefonía fija** minorista alcanzaron 7,9 millones, disminuyendo un 1,9% respecto a 31 de diciembre de 2022, con una pérdida neta de 154 mil accesos en 2023.

Los **accesos minoristas de banda ancha fija** alcanzaron 5,9 millones de clientes (+1,4% interanual), presentando una ganancia neta de 80 mil accesos en 2023.

Los **accesos de fibra minorista (FTTH)** se sitúan en 5,3 millones a 31 de diciembre de 2023 (+6,0% respecto a 31 de diciembre de 2022) y suponen ya el 90,1% de los

accesos de banda ancha (+3,9 p.p. interanual), con una ganancia neta de 303 mil accesos en 2023. A 31 de diciembre de 2023, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó a 29,3 millones de unidades inmobiliarias, 1,2 millones más que a 31 de diciembre de 2022.

La planta total de **accesos móviles** se sitúa en 20,1 millones a 31 de diciembre de 2023, aumentando un 4,0% respecto a 31 de diciembre de 2022 como resultado del aumento de los accesos de IoT (+19,1% interanual) y del contrato (+1,3% interanual), con una caída del prepago (-11,4% interanual).

Los **accesos de televisión de pago** totalizan 3,4 millones a 31 de diciembre de 2023, reduciéndose un 2,8% interanualmente por mayor penetración de clientes con ofertas convergentes sin TV asociado.

Los **accesos mayoristas** ascienden a 3,6 millones de clientes a 31 de diciembre de 2023, decreciendo un 2,3% interanualmente, con un crecimiento de los accesos mayoristas de fibra de un 2,6% interanual (un 92,2% del total accesos mayoristas a 31 de diciembre de 2023, respecto al 87,8% del mismo periodo de 2022).

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

Millones de Euros

TELEFÓNICA ESPAÑA	2022	2023	% Variación reportada	% Variación orgánica¹
Importe neto de la cifra de negocios	12.497	12.654	1,3%	1,3%
Venta de terminales móviles	548	518	(5,4%)	(5,4%)
Importe neto de la cifra de negocios ex-venta de terminales móviles	11.948	12.136	1,6%	1,6%
Minoristas	9.662	9.872	2,2%	2,2%
Mayoristas y otros	2.286	2.264	(1,0%)	(1,0%)
Otros ingresos	803	526	(34,5%)	(34,5%)
Aprovisionamientos	(5.008)	(5.027)	0,4%	0,4%
Gastos de personal	(1.765)	(3.194)	81,0%	9,7%
Otros gastos	(1.939)	(1.730)	(10,8%)	(13,9%)
OIBDA	4.588	3.229	(29,6%)	(0,8%)
Amortizaciones	(2.157)	(2.200)	2,1%	2,1%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.747)	(1.690)	(3,2%)	(3,2%)
Amortizaciones de derechos de uso	(410)	(510)	24,5%	24,5%
Resultado Operativo	2.431	1.029	(57,7%)	(3,2%)
CapEx	1.550	1.607	3,7%	2,4%
OIBDA-CapEx	3.038	1.622	(46,6%)	(2,3%)

Notas:

1.Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2023/2022 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados

anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada.

TELEFÓNICA ESPAÑA 2023	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
	% Var. reportada	% Var. orgánica	Reestructuración canal de España	Gastos de reestructuración	Adquisición de espectro
Ventas y prestaciones de servicios	1,3%	1,3%		—	—
Otros ingresos	(34,5%)	(34,5%)		—	—
Aprovisionamientos	0,4%	0,4%		—	—
Gastos de personal	79,9%	9,7%		71,6	—
Otros gastos	(10,8%)	(13,9%)	3,1	—	—
OIBDA	(29,2%)	(0,8%)	(1,3)	(27,5)	—
Amortizaciones	2,1%	2,1%		—	—
Resultado Operativo	(56,9%)	(3,2%)	(2,5)	(51,9)	—
CapEx	3,7%	2,4%		—	1,3
OIBDA-CapEx	(46,0%)	(2,3%)	(2,0)	(41,6)	(0,7)

Análisis de los resultados

En 2023 los **ingresos** de Telefónica España ascendieron a 12.654 millones de euros con un crecimiento de 1,3% interanual tanto en términos reportados como orgánicos. Este comportamiento se ve empujado por la evolución del importe neto de la cifra de negocios excluyendo la venta de terminales móviles que crece un 1,6% interanualmente y que se detalla a continuación. Este crecimiento se ve parcialmente compensado por menores ingresos de terminales (-5,4% interanual), consecuencia de los mayores ingresos del 2022, impulsado por mayores volúmenes logrados durante 2022 como resultado de incluir la posibilidad de agregar dispositivos en el portafolio convergente (a partir de febrero de 2022 para la base total de clientes convergentes) que impulsó estos ingresos al inicio de la iniciativa.

- Los **ingresos minoristas** (9.872 millones de euros en 2023) crecen un 2,2% interanual tanto en términos reportados como orgánicos, debido principalmente a la recuperación de la actividad comercial minorista y los mayores ingresos de TI por la continua mayor demanda de proyectos de digitalización en el segmento B2B.
- Los **ingresos mayoristas y otros** (2.264 millones de euros en 2023) decrecen un 1,0% interanual tanto en términos reportados como orgánicos, principalmente por la disminución de los ingresos de tráfico fijo, los ingresos de interconexión móvil por menores tarifas de interconexión móvil y el impacto de la menor disponibilidad de contenidos de LaLiga en la oferta mayorista a partir de mediados de agosto de 2022 (después de que un competidor obtuviera parte de los derechos de retransmisión para la temporada 2022/2023), parcialmente compensados por el crecimiento de los ingresos de *roaming-in* y de los ingresos de OMs.

La evolución de los gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 5.027 millones de euros en 2023, incrementando un 0,4% respecto a 2022 tanto en términos reportados como orgánicos, principalmente afectados por el crecimiento de los gastos asociados al crecimiento de los ingresos de TI.

- Los **gastos de personal** se situaron en 3.194 millones de euros en 2023, incrementándose un 81,0% interanual respecto a 2022 en términos reportados, afectados principalmente por el plan de despidos colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023 (1.320 millones de euros en 2023 antes de impuestos). En términos orgánicos, los gastos de personal se incrementarían un 9,7% por el incremento asociado al crecimiento de la inflación IPC.
- Los **otros gastos** se situaron en 1.730 millones de euros en 2023, reduciéndose un 10,8% respecto a 2022. En términos orgánicos, los otros gastos se reducirían un 13,9% interanual, afectados principalmente por el menor coste de energía, así como por ahorros asociados a mayores eficiencias.

El OIBDA de 2023 alcanzó 3.229 millones de euros con un decrecimiento interanual del 29,6% en términos reportados (-0,8% interanual en términos orgánicos).

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.200 millones de euros en 2023, aumentando un 2,1% interanualmente tanto en términos reportados como orgánicos, principalmente por el incremento de la base amortizable de derechos de uso.

El **Resultado Operativo** ascendió a 1.029 millones de euros en 2023, con una reducción interanual del 57,7% en términos reportados. La variación interanual está impactada principalmente por el plan de despidos colectivos adoptado por algunas empresas de Telefónica España en 2023 (-51,9 p.p.), las mayores provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución en 2023 (-2,5 p.p.). Excluyendo dichos impactos, el decrecimiento sería del 3,2%. La variación orgánica se vio afectada por el aumento del personal y los costes de TI relacionados con el crecimiento de los ingresos de TI y la mayor tasa de inflación en el período, compensados en parte por mayores ingresos del servicio.

VMO2

Según lo establecido en la normativa contable para negocios conjuntos, la participación de Telefónica en los resultados de VMO2 se presenta en una única línea de la cuenta de resultados, "Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia". Sin embargo, en la explicación del segmento VMO2, la información se presenta bajo criterio de gestión, es decir, al 100%. El porcentaje de participación de Telefónica en VMO2 es del 50%.

En 2023, VMO2 registró un deterioro del fondo de comercio por importe de 3.572 millones de euros, con un impacto de 1.786 millones de euros en la cuenta de resultados consolidada del Grupo Telefónica. El deterioro está relacionado con un aumento en el coste de capital promedio ponderado de VMO2 y los impactos de las condiciones macroeconómicas en el Reino Unido en los flujos de efectivo futuros estimados de VMO2.

Después de más dos años de la formación de Virgin Media O2 UK (VMO2) la compañía continúa en el proceso de integración e innovando al mismo tiempo que invierte fuertemente para expandir y actualizar sus redes de fibra y 5G para brindar conectividad de máxima calidad a cada vez más regiones del país, en un contexto económico complicado debido a las condiciones macroeconómicas adversas en el Reino Unido.

La huella de la red fija gigabit de VMO2 alcanzó el hito de 17 millones de instalaciones a finales de 2023. La compañía desplegó su fibra más rápido que nunca, con 833.100 nuevas instalaciones durante el año, la mayoría de las cuales formaban parte de la red de Nexfibre FTTH. A lo largo del 2023, mediante una combinación de mejora continua de la red propia de Virgin Media O2 y la expansión de Nexfibre, la compañía amplió su huella de fibra a 1,7 millones de hogares, con lo que su alcance total de fibra supera 4 millones de hogares.

En Mobile, VMO2 alcanzó el objetivo del 50 % de cobertura de población 5G en exteriores del Reino Unido, y existe el compromiso de cumplir el objetivo declarado por el Gobierno de proporcionar cobertura 5G Stand Alone en todas las zonas pobladas del Reino Unido para 2030. Además, la empresa mejoró la fiabilidad de la red impulsando la capacidad 4G en 465.000 códigos postales durante 2023 y entregó su centésimo emplazamiento como parte del programa Red Rural Compartida.

La integración de la empresa avanza con la migración de más de 3 millones de clientes de Virgin Mobile a O2 en noviembre 2023 y una mayor integración de backhaul móvil utilizando la propia red fija de la empresa.

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos en VMO2 del 2023 en comparación con el 2022:

ACCESOS

Miles de accesos	2022	2023	%Var.Reportada
Accesos de telefonía fija (1)	4.239,7	3.876,5	(8,6%)
Banda ancha	5.661,6	5.724,7	1,1%
UBB	5.653,8	5.717,6	1,1%
Accesos móviles	33.831,3	35.216,3	4,1%
Prepago	7.968,3	7.617,9	(4,4%)
Contrato	16.087,6	16.122,3	0,2%
IoT	9.775,5	11.476,1	17,4%
TV de Pago	3.194,1	3.146,9	(1,5%)
Accesos minoristas	46.926,8	47.964,4	2,2%
Accesos mayoristas	10.818,6	9.644,9	(10,8%)
Total accesos	57.745,4	57.609,3	(0,2%)

Los **accesos totales** decrecieron un 0,2% a nivel interanual y se situaron en 57,6 millones a 31 de diciembre de 2023, principalmente por la disminución de accesos mayoristas a causa de la migración de clientes (completada en el segundo semestre del 2023), de uno de los socios OMV más pequeños colaborador con VMO2 a la red de BT, parcialmente compensado por el aumento en la base de accesos móviles, que creció un 4,1% hasta alcanzar los 35,2 millones de clientes dado el crecimiento de los accesos de contrato e IoT.

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 0,2% interanual y alcanzaron los 16,1 millones con una ganancia neta de 35 mil nuevos clientes el año 2023.

Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 4,4% interanualmente y alcanzaron 7,6 millones de clientes con una pérdida neta de 350 miles de clientes en el año 2023.

Los **accesos móviles IoT** crecieron un 17,4% interanualmente y alcanzaron los 11,5 millones de accesos impulsados por el despliegue en el programa de Smart Metering. El programa de Smart Metering Implementation

Programme (SMIP) es un programa de la industria energética con objetivo de desplegar 53 millones de contadores "Smart" de electricidad y gas a zonas residenciales y no residenciales en Reino Unido.

Los accesos de banda ancha crecieron un 1,1% interanualmente y alcanzaron 5,7 millones de accesos con una ganancia neta de 63 mil nuevos accesos en 2023, apoyado en el aumento de la demanda por mayores

velocidades. Los accesos UBB incrementaron un 1,1% interanual con una ganancia neta de 64 mil nuevos accesos en 2023. La velocidad media de la banda ancha de la compañía es de 358 Mbps y ha aumentado un 18,9% interanual, cinco veces más alta que el promedio nacional, según Ofcom.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados del negocio del segmento VMO2 de los últimos dos años:

Millones de euros

VMO2	2022	2023	% Variación reportada	% Variación Orgánica
Ventas y prestación de servicios	12.155	12.547	3,2%	5,2%
Negocio Móvil	6.938	6.840	(1,4%)	0,6%
Ingresos de venta de terminales	1.894	1.749	(7,7%)	(5,8%)
Negocio Fijo	4.639	4.453	(4,0%)	(2,3%)
Otros	578	1.254	117,0%	120,0%
Otros ingresos	551	516	(6,3%)	(4,4%)
Aprovisionamientos	(4.019)	(4.294)	6,8%	9,0%
Gastos de personal	(1.348)	(1.303)	(3,3%)	(7,9%)
Otros gastos	(2.938)	(3.035)	3,3%	3,3%
Deterioro de fondo de comercio	—	(3.572)	c.s.	c.s.
OIBDA	4.401	859	(80,5%)	5,6%
Amortizaciones	(4.170)	(3.685)	(11,6%)	(9,8%)
Resultado operativo	231	(2.826)	c.s.	183,3%
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	1	2	n.s.	
Ingresos financieros	24	55	126,3%	
Gastos financieros	(1.020)	(1.436)	40,7%	
Ganancias netas realizadas y no realizadas de instrumentos derivados (1)	2.567	(924)	c.s.	
Diferencias de cambio y variación del valor razonable de derivados	(1.296)	677	c.s.	
Resultado financiero neto	275	(1.628)	c.s.	
Resultado antes de impuestos	507	(4.452)	c.s.	
Resultado Neto	492	(4.187)	c.s.	
CapEx	2.707	2.408	(11,1%)	(3,3%)
OIBDA-CapEx	1.694	(1.549)	c.s.	15,7%

(1) VMO2 contrató varios instrumentos derivados para gestionar la exposición a tipos de interés y la exposición a divisas. En general, VMO2 no aplica contabilidad de coberturas a sus instrumentos derivados. En consecuencia, los cambios en los valores razonables de la mayoría de sus derivados se registran en el resultado financiero de su cuenta de resultados consolidada.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2023/2022 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados

anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada.

VMO2 2023	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
	% Var. reportada	% Var. orgánica	Efecto tipo de cambio	Ajustes JV	Deterioro fondo de comercio
Ventas y prestaciones de servicios	3,2%	5,2%	(2,1)	0,1	–
Otros ingresos	(6,3%)	(4,4%)	(1,9)	–	–
Aprovisionamientos	6,8%	9,0%	(2,2)	–	–
Gastos de personal	(3,3%)	(7,9%)	(2,0)	6,1	–
Otros gastos	3,3%	3,3%	(2,1)	2,1	–
Deterioro de fondo de comercio	n.s.	n.s.	–	–	n.s.
OIBDA	(80,5%)	5,6%	(2,1)	(3,0)	(81,2)
Amortizaciones	(11,6%)	(9,8%)	(1,8)	–	–
Resultado Operativo	c.s.	183,3%	(6,6)	(57,0)	n.s.
CapEx	(11,1%)	(3,3%)	(1,8)	(6,3)	–
OIBDA-CapEx	c.s.	15,7%	(2,4)	2,3	(210,9)

Análisis de los resultados

En el año 2023, los **ingresos** ascendieron a 12.547 millones de euros creciendo un 3.2% interanualmente en términos reportados. En términos orgánicos los ingresos incrementaron un 5.2% interanual, principalmente por la contribución de los ingresos de nexfibre (donde VMO2 es el principal cliente mayorista) y la subida de precios llevada a cabo por VMO2, que mas que compensan el impacto de la depreciación de la libra esterlina (-2,1 p.p.) y la menor base de clientes.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascienden a 6.840 millones de euros en el año 2023, decreciendo 1,4% en términos reportados debido a la depreciación de la libra esterlina (-2,0 p.p.). En términos orgánicos crecen un 0,6% interanualmente por la subida de precios llevada a cabo por VMO2 parcialmente compensada por el bajo margen de los ingresos de terminales (que se debilitó a lo largo del año).
- Los **ingresos del negocio fijo** ascienden a 4.453 millones de euros en el año 2023, decreciendo un 4,0% en términos reportados debido a la depreciación de la libra esterlina (-2,0 p.p.). En términos orgánicos, decrece un 2,3% interanual, principalmente por la disminución del gasto de los hogares ya que los presupuestos familiares se vieron reducidos por el aumento del coste de la vida, parcialmente compensado por el beneficio de la subida de precios llevada a cabo por VMO2. Además, los ingresos del negocio fijo B2B disminuyeron debido a menores precios de los productos nuevos y el cambio de los clientes hacia productos y servicios más baratos.
- **Otros ingresos** ascienden a 1.254 millones de euros en el año 2023, creciendo un 117,0% en términos reportados a pesar de la depreciación de la libra esterlina (-4,4 p.p.). En términos orgánicos, crecen un

120,0% interanualmente, resultado principalmente de ingresos de construcción, redes y otros servicios proporcionados para nexfibre, la joint venture de fibra formada por Telefónica Infra, Liberty Global e InfraVia.

La evolución de los gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 4.294 millones de euros en 2023, aumentado un 6,8% comparado con 2022 en términos reportados a pesar de la depreciación de la libra esterlina (-2.2 p.p.). En términos orgánicos, crecieron un 9,0% por el crecimiento de nexfibre parcialmente compensado por sinergias, eficiencias en costes y menores compras de terminales.
- Los **gastos de personal** se situaron en 1.303 millones de euros en 2023, decreciendo un 3,3% respecto a 2022 en términos reportados por la depreciación de la libra esterlina (-2,0 p.p.), negativamente impactado por los ajustes de reestructuración (+6,1 p.p.). En términos orgánicos, los gastos de personal decrecieron un 7,9% positivamente impactado por la realización de sinergias a través de la ejecución de planes de reestructuración con el objetivo de ofrecer un modelo operativo único y una empresa más ágil.
- Los **otros gastos** se situaron en 3.305 millones de euros en 2023, incrementando un 3,3% respecto a 2022 en términos reportados principalmente por los costes de integración (+2,1 p.p.), compensado parcialmente por la depreciación de la libra esterlina (-2,1 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos crecieron un 3,3% afectados por tensiones inflacionarias, principalmente el aumento de los precios de la energía.
- Además, VMO2 registró una **pérdida por deterioro del fondo de comercio** por importe de 3.572 millones de euros, relacionada con un aumento en el coste de capital medio ponderado de VMO2 y los impactos de

las condiciones macroeconómicas y de entorno competitivo en el Reino Unido en los flujos de caja futuros estimados de VMO2.

El OIBDA en el año 2023 alcanzó 859 millones de euros, decreciendo interanualmente un 80,5% principalmente por el deterioro del fondo de comercio (-81,2 p.p.). En menor medida, el OIBDA también está afectado por los otros ajustes incluyendo reestructuración (-3,0 p.p.) y por la depreciación de la libra esterlina (-2,1 p.p.). En términos orgánicos el OIBDA crece 5,6% interanualmente.

Las **amortizaciones** ascendieron a 3.686 millones de euros en 2023, disminuyendo un 11,6% en términos reportados impactado por una menor base amortizable y por la libra esterlina (-1,8 p.p.). En términos orgánicos, las amortizaciones decrecerían un 9,8% interanual.

El **Resultado Operativo** se redujo a -2.826 millones de euros en el año 2023, frente a 231 millones de euros en el año 2022, impactado principalmente por el deterioro del fondo de comercio por un importe de 3.572 millones de euros. En términos orgánicos, el Resultado Operativo crece 183,3% principalmente por la disminución de la amortización, la realización de sinergias, la subida de precios llevada a cabo por VMO2 y las eficiencias en costes.

TELEFÓNICA ALEMANIA

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

ACCESOS

Miles de accesos	2022	2023	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija ¹	2.211,6	2.299,9	4,0%
Banda ancha	2.294,2	2.384,3	3,9%
UBB	1.939,1	2.064,6	6,5%
FTTH	13,9	28,3	103,4%
Accesos móviles	44.306,6	45.072,4	1,7%
Prepago	16.274,8	15.526,6	(4,6%)
Contrato	26.336,2	27.686,4	5,1%
IoT	1.695,7	1.859,3	9,7%
Accesos minoristas	48.891,6	49.832,2	1,9%
Total accesos	48.891,6	49.832,2	1,9%

Notas:

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

En 2023, Telefónica Alemania continua con su senda de crecimiento gracias a su nuevo portfolio de tarifas O2 Mobile "más por más" y a sus bajos niveles de churn.

En 2023, los principales hitos de Telefónica Alemania son:

- Buen momento comercial con un incremento de la ganancia neta de contrato, +9,9% interanual alcanzando 1,4 millones de nuevos clientes, gracias a bajos niveles de churn.
- La empresa ha progresado satisfactoriamente en el despliegue de su red verde. En diciembre 2023 ha alcanzado el 95% de cobertura 5G, consiguiendo y superando el objetivo para 2023, encaminándose a alcanzar una cobertura nacional 5G para finales 2025 como tarde.
- En noviembre de 2023, Telefónica Alemania y el Grupo 1&1 ampliaron el alcance de un acuerdo de roaming nacional de mayo de 2021 para incluir servicios móviles 5G, cuyos servicios se activaron el 8 de diciembre de 2023. La ampliación del acuerdo de roaming siguió a la divulgación del Grupo 1&1 del día 2 de agosto de 2023, de que cambiará su operador de red principal en Alemania de Telefónica Alemania a Vodafone en la segunda mitad del año 2024, en el marco de una asociación de roaming nacional exclusiva a largo plazo con el Grupo Vodafone. Este acuerdo de exclusividad incluye la prestación no discriminatoria de servicios de itinerancia nacional en zonas aún no cubiertas por la nueva red móvil de 1&1 y, en particular, incluye el acceso a la red 5G del Grupo Vodafone, incluidos los estándares de comunicación móvil 2G y 4G y los futuros estándares de comunicación móvil. El acuerdo

entre el Grupo 1&1 y Vodafone limitará las futuras oportunidades de compartir red con 1&1.

Los **accesos totales** crecieron un 1,9% a nivel interanual y se situaron en los 49,8 millones a 31 de diciembre de 2023, explicado principalmente por el crecimiento del 1,7% de los clientes móviles que alcanzan 45,1 millones de clientes.

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 5,1% a nivel interanual y alcanzaron los 27,7 millones de clientes, incrementado el peso sobre la base total de accesos móviles hasta el 61,4%. La ganancia neta alcanza 1,4 millones de accesos impulsado por el buen desempeño en las altas de la marca O2. Las tasas de churn de clientes se mantuvieron en niveles bajos gracias a la elevada calidad de la red y del servicio.

Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 4,6% interanualmente hasta llegar a los 15,5 millones de clientes reflejando la tendencia de la migración de clientes de segmento prepago a pospago. En 2023, la pérdida neta alcanzó 0,7 millones de clientes.

Los **accesos de banda ancha** se sitúan en los 2,4 millones de clientes (+3,9% interanual) registrando una ganancia neta de 90,1 mil accesos en 2023 impulsado por el buen comportamiento de la tarifa "O2 my Home", la demanda de VDSL y un nivel de churn bajo. Las tecnologías de fibra y cable están cobrando cada vez mayor impulso con clientes de alto valor en estas tecnologías.

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

Millones de Euros

TELEFÓNICA ALEMANIA	2022	2023	% Variación reportada	% Variación orgánica¹
Importe neto de la cifra de negocios	8.224	8.614	4,7%	4,7%
Negocio móvil	7.394	7.767	5,0%	5,0%
Ingresos de terminales	1.652	1.872	13,3%	13,3%
Negocio fijo	806	827	2,7%	2,7%
Otros ingresos	153	160	4,7%	4,7%
Aprovisionamientos	(2.524)	(2.677)	6,1%	6,1%
Gastos de personal	(622)	(669)	7,6%	8,2%
Otros gastos	(2.673)	(2.788)	4,3%	4,4%
OIBDA	2.558	2.640	3,2%	3,0%
Amortizaciones	(2.295)	(2.323)	1,2%	1,2%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.659)	(1.650)	(0,5%)	(0,5%)
Amortizaciones de derechos de uso	(636)	(673)	5,7%	5,7%
Resultado Operativo	263	317	20,8%	17,6%
CapEx	1.209	1.133	(6,3%)	(6,3%)
OIBDA-CapEx	1.349	1.507	11,7%	11,1%

Notas:

1.Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

n.s.: no significativo.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2023/2022 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA ALEMANIA 2023	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)
	% Var. reportada	% Var. orgánica	Gastos de reestructuración
Ventas y prestaciones de servicios	4,7%	4,7%	—
Otros ingresos	4,7%	4,7%	—
Aprovisionamientos	6,1%	6,1%	—
Gastos de personal	7,6%	8,2%	(0,6)
Otros gastos	4,3%	4,4%	(0,1)
OIBDA	3,2%	3,0%	0,2
Amortizaciones	1,2%	1,2%	—
Resultado Operativo	20,8%	17,6%	2,1
CapEx	(6,3%)	(6,3%)	—
OIBDA-CapEx	11,7%	11,1%	0,4

n.s.: no significativo.

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 8.614 millones de euros en 2023, con un crecimiento interanual del 4,7% debido a los mayores ingresos del negocio móvil.

- Los **ingresos del negocio móvil** se situaron en 7.767 millones de euros, creciendo un 5,0% interanual en términos reportados. Esto refleja el crecimiento sostenido de los ingresos móviles debido al buen desempeño de la marca O2 y de sus marcas asociadas.
- Los **ingresos de terminales** (incluidos en los ingresos del negocio móvil) ascendieron a 1.872 millones de euros, con un crecimiento de 13,3% interanual en términos reportados por la alta demanda de accesorios y terminales de gama alta, gracias al buen funcionamiento del modelo "O2 my Handy" (modelo de negocio con terminales financiados mensualmente).

- Los **ingresos del negocio fijo** alcanzaron 827 millones de euros, creciendo un 2,7% a nivel interanual en términos reportados, gracias al buen comportamiento de la tarifa "O2 myHome", y a la creciente demanda de tecnologías de fibra y cable.

El **ARPU móvil** se situó en 10,8 euros (+6.5% a nivel interanual) en términos reportados, debido al crecimiento de un 15,3% a nivel interanual del ARPU de prepago, contrarrestado en parte por la caída del ARPU de contrato (-0,1% interanual). El ARPU de datos fue de 7,4 euros (+9,2% interanual), impulsado por el éxito del portafolio "O2 Mobile".

TELEFÓNICA ALEMANIA	2022	2023	%Var.
ARPU (EUR)	10,1	10,8	6,5%
Prepago	6,7	7,8	15,3%
Contrato ¹	13,3	13,2	(0,1%)
ARPU de datos (EUR)	6,7	7,4	9,2%

1. Excluye IoT.

La evolución de los gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 2.677 millones de euros en 2023, incrementando un 6,1% interanual en términos orgánicos y reportados, debido al mayor coste de ventas de terminales móviles, aunque parcialmente compensado por los efectos positivos de los recortes de la tarifa de interconexión móvil MTR (*Mobile Termination Rate*) pagado a otros operadores.
- Los **gastos de personal** se situaron en 669 millones de euros en 2023, incrementando un 7,6% interanual en términos reportados, parcialmente compensado por menores costes de reestructuración en 2023 comparado con 2022 (-0,6 p.p.). En términos orgánicos, los gastos de personal se incrementaron un 8,2% interanual principalmente por incremento de salarios y plantilla en el 2023, para apoyar los procesos de transformación y planes de crecimiento de Telefónica Alemania.
- Los **otros gastos** se situaron en 2.788 millones de euros en 2023, incrementando un 4,3% respecto a 2022 en términos reportados parcialmente compensado por menores costes de reestructuración en 2023 comparado con 2022 (-0,1 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos se incrementaron un 4,4% interanual, por mayores costes de actividad comercial, energía y tecnológicos, necesarios para la transformación digital de la compañía.

términos orgánicos, el OIBDA creció un 3,0% interanual por mayores ingresos.

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.323 millones de euros en 2023, aumentando un 1,2% interanualmente tanto en términos reportados como orgánicos principalmente por una mayor amortización de derechos de uso.

El **Resultado Operativo** se situó en 317 millones de euros, incrementándose 20,8% interanual en términos reportados. En términos orgánicos, se incrementó en un 17,6%, impactada positivamente por la mejora tanto del negocio fijo como del negocio móvil, ingresos de la marca propia y a la gestión de las eficiencias.

El OIBDA alcanzó los 2.640 millones de euros en 2023, creciendo un 3,2% interanual en términos reportados. En

TELEFÓNICA BRASIL

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

ACCESOS

Miles de accesos	2022	2023	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija ¹	7.012,7	6.457,7	(7,9%)
Banda ancha	6.419,6	6.677,9	4,0%
UBB	5.967,7	6.386,5	7,0%
FTTH	5.482,4	6.174,7	12,6%
Accesos móviles	97.973,0	99.070,2	1,1%
Prepago	39.305,9	37.267,3	(5,2%)
Contrato	43.947,2	45.902,7	4,4%
IoT	14.719,9	15.900,2	8,0%
TV de Pago	966,3	844,9	(12,6%)
IPTV	898,3	844,9	(5,9%)
Accesos minoristas	112.423,7	113.101,8	0,6%
Total accesos	112.424,0	113.102,1	0,6%

Notas:

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

En 2023, Telefónica Brasil mantiene su liderazgo en el segmento móvil, que tras la incorporación de la base de clientes de Oi en abril de 2022 y un entorno de mercado más consolidado, se posiciona con una cuota de mercado del 38,7%, situándose +4,8 p.p. sobre el segundo competidor (datos de última publicación oficial de ANATEL, 31 de diciembre de 2023). La estrategia de Telefónica Brasil sigue enfocada en fortalecer la base de clientes de alto valor, alcanzando una cuota de mercado en contrato ex IoT de 43,4% a 31 de diciembre de 2023 (fuente: ANATEL).

En el negocio fijo, Telefónica Brasil continuó con la implementación de tecnologías estratégicas, con foco en el despliegue de fibra e IPTV, centrando su oferta comercial con Vivo Total, manteniendo bajas tasas de churn.

Adicionalmente, Telefónica Brasil continúa avanzando en el desarrollo de un ecosistema con socios relevantes para impulsar su consolidación como *hub* de servicios digitales. La propuesta de valor que ofrece se fortalece con un amplio portafolio de servicios, destacando los que se describen a continuación:

- Vida V - Salud & Bienestar, en marzo de 2023, Telefónica Brasil anunció la adquisición de Vale Saúde Semper, ampliando su presencia de servicios digitales en salud. Vale Saúde Semper es una *startup* que actúa como un Marketplace de servicios de salud, conectando a más de 70 mil clientes con más de 5 mil clínicas y laboratorios en todo Brasil. Este servicio se adquiere con una suscripción mensual.

- Viva E – Educación, plataforma de empleo lanzada comercialmente en marzo de 2023, que ofrece cursos online dirigidos a aspiraciones laborales. La plataforma es adquirida y gestionada por una joint venture creada por Telefónica Brasil y Ânima Educação ofrece más de 400 horas de contenido.
- Vivo Ventures (un fondo de inversiones centrado en *startups*) realizó sus primeras dos inversiones en las plataformas financieras Klavi y Klubi, y continuando con su estrategia de expansión en el sector, en junio de 2023 Vivo Venture anunció su tercera inversión en Digibee, plataforma de integración de servicio iPaaS. Adicionalmente, Vivo Ventures está adquiriendo una participación de 25 millones de reales brasileños en Conexa Health LLC, la plataforma independiente de telemedicina y el ecosistema de salud digital más grande de Latinoamérica.

Los **accesos totales** se situaron en 113,1 millones a 31 de diciembre de 2023, creciendo un 0,6% a nivel interanual principalmente por el crecimiento en contrato móvil gracias a la estrategia de totalización (poder añadir servicios para poder ofrecer una experiencia completa) y el crecimiento en FTTH, que compensan la pérdida de clientes móviles prepago y negocio tradicional debido a la continua migración de fijo a móvil, la contracción de la base de clientes de menor valor de banda ancha fija y la pérdida de clientes de DTH como consecuencia de la decisión estratégica de la compañía de discontinuar tecnologías legadas.

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 4,4% interanual y alcanzaron los 45,9 millones con una ganancia neta de 2,0 millones de nuevos accesos en el 2023, con un churn en niveles históricamente bajos (1,0%), impulsados por la política de totalización por el lanzamiento de nuevos paquetes (ofertas con más de un servicio) en postpago control (accesos de contrato con limitación de tráfico que necesita realizar una recarga para adquirir tráfico adicional).

Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 5,2% interanualmente y alcanzaron los 37,3 millones de clientes con una pérdida neta de 2,0 millones de accesos en 2023. La menor base de clientes ha sido principalmente consecuencia de la baja de clientes inactivos en su mayoría de la base de clientes de Oi, que fue incorporada en el año 2022, así como por la estrategia de migrar clientes prepago a planes híbridos (accesos de contrato con limitación de tráfico que necesita realizar una recarga para adquirir tráfico adicional).

Los **accesos de banda ancha** crecieron un 4,0% interanual y alcanzaron los 6,7 millones de accesos con

una ganancia neta de 258 mil nuevos accesos en 2023. Telefónica Brasil mantuvo su foco estratégico en el despliegue de fibra, superando los 6,2 millones de hogares conectados con FTTH a diciembre de 2023, creciendo un 12,6% interanual. Telefónica Brasil alcanzó los 26,2 millones de unidades inmobiliarias pasadas con acceso, lo que logra compensar la caída de los otros accesos de servicios legados en banda ancha (xDSL).

Los **accesos de voz tradicionales** decrecieron un 7,9% interanual debido a la sustitución fijo-móvil, alcanzando los 6,5 millones de accesos.

Los accesos de **TV de pago** alcanzaron los 0,8 millones a 31 de diciembre de 2023, disminuyendo un 12,6% interanual principalmente como consecuencia de la decisión estratégica de discontinuar el servicio de DTH.

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

Millones de Euros

TELEFÓNICA BRASIL	2022	2023	% Variación reportada	% Variación orgánica¹
Importe neto de la cifra de negocios	8.870	9.650	8,8%	8,4%
Negocio móvil	6.106	6.792	11,2%	10,9%
Ingresos de terminales	573	640	11,6%	11,2%
Negocio fijo	2.764	2.858	3,4%	3,1%
Otros ingresos	416	427	2,8%	2,5%
Aprovisionamientos	(1.783)	(2.170)	21,7%	21,3%
Gastos de personal	(1.097)	(1.220)	11,2%	10,9%
Otros gastos	(2.674)	(2.559)	(4,3%)	(4,6%)
OIBDA	3.732	4.128	10,6%	10,2%
Amortizaciones	(2.369)	(2.511)	6,0%	5,6%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.807)	(1.890)	4,6%	4,3%
Amortizaciones de derechos de uso	(562)	(621)	10,3%	10,0%
Resultado Operativo	1.363	1.617	18,6%	18,3%
CapEx	1.795	1.671	(6,9%)	(6,0%)
OIBDA-CapEx	1.937	2.457	26,8%	24,7%

Notas:

1. Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2023/2022 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA BRASIL 2023	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)	
	% Var. reportada	% Var. orgánica	Efecto tipo de cambio	Adquisición de espectro
Ventas y prestaciones de servicios	8,8%	8,4%	0,3	—
Otros ingresos	2,8%	2,5%	0,3	—
Aprovisionamientos	21,7%	21,3%	0,4	—
Gastos de personal	11,2%	10,9%	0,4	—
Otros gastos	(4,3%)	(4,6%)	0,3	—
OIBDA	10,6%	10,2%	0,4	—
Amortizaciones	6,0%	5,6%	0,3	—
Resultado Operativo	18,6%	18,3%	0,4	—
CapEx	(6,9%)	(6,0%)	0,3	(1,3)
OIBDA-CapEx	26,8%	24,7%	0,4	1,2

Análisis de los resultados

En 2023, los **ingresos** ascendieron a 9.650 millones de euros y crecieron un 8,8% interanual en términos reportados impulsados por la apreciación del real brasileño (+0,3 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos crecieron un 8,4% interanual. Esta evolución es principalmente producto del crecimiento de los ingresos del servicio (fundamentalmente en negocio móvil), los negocios asociados a nuevas tecnologías (FTTH, IPTV y Serv. Digitales) y mayor venta de terminales. En menor medida, los ingresos crecieron debido a la subida de precios llevada a cabo por Telefónica Brasil. Estos impactos compensan la erosión de los ingresos asociados a voz tradicional y en menor medida a los menores ingresos de TV de Pago.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 6.792 millones de euros en el 2023, con un incremento del 11,2% en términos reportados, impulsado por la apreciación del real brasileño (+0,4 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos del negocio móvil se

incrementaron un 10,9%, como consecuencia de la positiva evolución de la base de clientes postpago y la subida de precios llevada a cabo por Telefónica Brasil.

- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 2.858 millones de euros en 2023, creciendo un 3,4% en términos reportados impulsado por la apreciación del real brasileño (+0,3 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos crecieron un 3,1%, principalmente explicado por mayores ingresos en FTTH en línea con el enfoque estratégico, así como por ingresos del servicio TI.

El **ARPU móvil** creció interanualmente un 7,2% interanual en términos reportados impulsado por la apreciación del real brasileño. En moneda local, el ARPU móvil creció un 6,8% interanual por la buena evolución del negocio postpago, ayudado por la estrategia de totalización (añadir servicios adicionales para ofrecer una experiencia completa), así como nuevas ofertas de paquetes, como por ejemplo, Vale Saúde y VIVOplay, y en menor medida, por la subida de precios llevada a cabo por Telefónica Brasil.

TELEFÓNICA BRASIL	2022	2023	%Var.	%Var. moneda local
ARPU móvil (EUR)	4,7	5,0	7,2%	6,8%
Prepago	2,3	2,4	4,0%	3,7%
Contrato ¹	8,3	8,8	6,3%	5,9%
ARPU de datos (EUR)	3,7	4,1	8,6%	8,3%

1.Excluye IoT.

La evolución de los gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 2.170 millones de euros en 2023, incrementando un 21,7% interanual en términos reportados, impactados por la apreciación del real brasileño (+0,4 p.p.). En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementarían un 21,3% interanual debido a mayores compras de equipamiento y costes de terminales por la mayor actividad comercial.
- Los **gastos de personal** se situaron en 1.220 millones de euros en 2023, incrementando un 11,2% interanual en términos reportados respecto a 2022, impactados por la apreciación del real brasileño (+0,4 p.p.). En términos orgánicos los gastos de personal se incrementarían un 10,9% interanuales afectados por la subida salarial debido a la inflación.
- Los **otros gastos** se situaron en 2.559 millones de euros en 2023, disminuyendo un 4,3% interanual en términos reportados respecto a 2022, impactados por la apreciación del real brasileño (+0,3 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos disminuirían un 4,6% interanual principalmente por el reconocimiento de ajuste de precios por la adquisición de activos de Oi y eficiencias en gastos como resultado de la digitalización.

El OIBDA se situó en 4.128 millones de euros en 2023, creciendo un 10,6% interanual en términos reportados. En términos orgánicos, la variación interanual fue de un 10,2%.

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.511 millones de euros en 2023, incrementándose un 6,0% interanualmente en términos reportados. En términos orgánicos, las amortizaciones crecen un 5,6% interanualmente, asociado a mayor amortización de activos intangibles.

El **Resultado Operativo** se situó en 1.617 millones de euros en 2023, incrementándose un 18,6% interanual en términos reportados, impactado positivamente por la apreciación del real brasileño (+0,4 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo incrementó un 18,3%, efecto del buen comportamiento de los ingresos del servicio por mayor actividad comercial y por la subida de precios llevada a cabo por Telefónica Brasil, que junto a una eficiente gestión de costes, compensan las subidas en gastos y amortizaciones.

TELEFÓNICA HISPAM

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

ACCESOS

Miles de accesos	2022	2023	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija ¹	6.375,7	5.678,7	(10,9%)
Banda ancha	6.030,6	6.029,2	0,0%
UBB	5.155,0	5.534,6	7,4%
FTTH	5.053,9	5.466,7	8,2%
Accesos móviles	95.579,7	97.945,7	2,5%
Prepago	65.340,7	66.649,7	2,0%
Contrato	24.771,9	25.125,8	1,4%
IoT	5.467,2	6.170,1	12,9%
TV de Pago	2.899,8	2.840,3	(2,1%)
IPTV	1.384,7	1.682,7	21,5%
Accesos minoristas	110.958,9	112.563,5	1,4%
Total accesos	110.970,7	112.575,3	1,4%

Notas:

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

Los **accesos totales** de Telefónica Hispam alcanzaron 112,6 millones al 31 de diciembre de 2023 (+1,4% interanual), como consecuencia de mayores accesos en móviles y en FTTH.

Los **accesos móviles** totalizan 97,9 millones de clientes y crecen un 2,5% interanual debido principalmente a los mayores clientes de prepago.

- Los **accesos de contrato** incrementan un 1,4% interanual principalmente debido a los mayores accesos registrados en México (+22%), Venezuela (+4,1%) y Perú (+2,4%), parcialmente contrarrestados por las caídas en Chile (-2,2%) y Colombia (-1,3%). Esta evolución se mantiene principalmente gracias a las atractivas ofertas comerciales resultado de un mayor número de altas.
- Los **accesos de prepago** crecen un 2,0% interanual, resultando en una ganancia neta de 1,3 millones de accesos a 31 de diciembre de 2023. Esta evolución interanual se debe principalmente a la ganancia de clientes en Colombia (+912 mil accesos), Chile (+900 mil accesos) y Venezuela (+673 mil accesos) relacionado con una menor tasa del churn. La variación interanual se ve impactada por menores accesos en Perú (-998 mil accesos), y en menor medida por México (-151 mil accesos) y Uruguay (-38 mil accesos).

Los **accesos del negocio fijo tradicional** se sitúan en 5,7 millones a 31 de diciembre de 2023 (-10,9% interanual) con una pérdida neta de 0,7 millones de accesos, asociada a la continua erosión de dicho negocio.

Los **accesos de banda ancha** alcanzan los 6,0 millones de clientes a 31 de diciembre de 2023, en línea con el año anterior. La penetración de accesos de banda ancha fija sobre accesos del negocio tradicional se sitúa en el 106,2% (+11,6 p.p. interanuales), como resultado del foco en el despliegue de Ultra Broadband (UBB) en la región, alcanzando 5,5 millones de accesos (+8,2% interanual) y 20,3 millones de unidades inmobiliarias. La penetración de los accesos de UBB sobre accesos de banda ancha fija se sitúa en el 91,7% (+6,2 p.p. interanual).

Los **accesos de TV de pago** se sitúan en 2,8 millones a 31 de diciembre de 2023, con una caída del 2,1% interanual, o una pérdida neta de 60 mil accesos, consecuencia de la caída de los accesos con tecnología Direct-To-Home (DTH) (-146,2 mil accesos) debido al cambio en la estrategia comercial y así como menores accesos de cable (-211,2 miles de accesos). Esta evolución es parcialmente compensada con el incremento de accesos de IPTV (+298 miles de accesos), foco principal estratégico de la compañía.

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

Millones de Euros

TELEFÓNICA HISPAM	2022	2023	% Variación reportada	% Variación orgánica ¹
Importe neto de la cifra de negocios	9.141	8.381	(8,3%)	(0,1%)
Negocio móvil	6.003	5.493	(8,5%)	(1,4%)
Ingresos de terminales	1.541	1.416	(8,1%)	(2,1%)
Negocio fijo	3.138	2.888	(8,0%)	2,4%
Otros ingresos	448	263	(41,3%)	(4,3%)
Aprovisionamientos	(3.384)	(3.211)	(5,1%)	(0,5%)
Gastos de personal	(1.201)	(1.126)	(6,3%)	3,9%
Otros gastos	(3.046)	(2.797)	(8,1%)	1,6%
OIBDA	1.958	1.510	(22,9%)	(4,8%)
Amortizaciones	(1.799)	(1.557)	(13,5%)	(3,3%)
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.345)	(1.207)	(10,3%)	1,2%
Amortizaciones de derechos de uso	(454)	(350)	(23,0%)	(17,1%)
Resultado Operativo	159	(47)	c.s.	(17,6%)
CapEx	1.058	938	(11,4%)	(4,4%)
OIBDA-CapEx	900	572	(36,4%)	(5,1%)

Nota:
1. Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.
c.s.: cambio de signo.
n.s.: no significativo.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2023/2022 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA HISPAM 2023	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)						
	% Variación reportada	% Variación orgánica	Efecto tipo de cambio	Resultado en venta de empresas	Var. reportada de países con hiperinflación	Gastos de reestructuración	Adquisición de espectro	Transformación T. México	Deterioro fondo de comercio y otros activos
Ventas y prestaciones de servicios	(8,3%)	(0,1%)	0,7	–	(8,9)	–	–	–	–
Otros ingresos	(41,3%)	(4,3%)	0,9	(36,5)	(3,0)	–	–	–	–
Aprovisionamientos	(5,1%)	(0,5%)	1,6	–	(6,3)	–	–	–	–
Gastos de personal	(6,3%)	3,9%	0,3	–	(12,7)	2,6	–	–	–
Otros gastos	(8,1%)	1,6%	0,5	–	(9,5)	–	–	–	(0,6)
OIBDA	(22,9%)	(4,8%)	(0,2)	(8,3)	(9,0)	(1,6)	–	–	1,0
Amortizaciones	(13,5%)	(3,3%)	–	–	(8,8)	–	–	(1,4)	–
Resultado Operativo	c.s.	(17,6%)	(1,5)	(103,0)	(11,7)	(19,4)	–	15,4	12,1
CapEx	(11,4%)	(4,4%)	–	–	0,6	–	(8,3)	–	–
OIBDA-CapEx	(36,4%)	(5,1%)	(0,4)	(18,2)	(20,3)	(3,4)	9,7	–	2,1

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

Análisis de los resultados

Venezuela y Argentina son considerados países con economías hiperinflacionarias en 2023 y 2022, y la hiperinflación en Argentina tuvo un impacto significativo en los resultados del segmento en 2023. El tipo de cambio utilizado para convertir las partidas ajustadas por inflación denominadas en pesos argentinos en los estados financieros de 2023 a partir de y para el año terminado el 31 de diciembre de 2023 fue el tipo de cambio de cierre al 31 de diciembre de 2023 el cual fue de 893,45 pesos argentinos por euro (189,08 pesos argentinos por euro al 31 de diciembre de 2022). La tasa de inflación anual para 2023 fue del 211%. Como resultado, en 2023 Telefónica Argentina aportó 1.237 millones de euros a los ingresos consolidados del Grupo Telefónica y una pérdida operativa de 199 millones de euros al resultado operativo consolidado del Grupo Telefónica (2.066 millones de euros y una pérdida de 270 millones de euros, respectivamente) en 2022).

Los **ingresos** ascendieron a 8.381 millones de euros en 2023, decreciendo un 8,3 % interanual en términos reportados. Este decrecimiento está impactado negativamente por la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-8,9 p.p.), parcialmente compensado por el efecto del tipo de cambio (+0,7 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos decrecieron un 0,1 % interanual, debido principalmente al decrecimiento de los ingresos por venta de terminales móviles, a los menores ingresos prepago de B2C (Business to Customer) y a los menores ingresos de televisión, parcialmente compensado por los mayores ingresos de banda ancha y nuevos servicios.

Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 5.493 millones de euros en 2023 decreciendo un 8,5% interanual en términos reportados. Este decrecimiento está impactado negativamente por la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-8,4 p.p.), compensado parcialmente por el efecto del tipo de cambio (+1,3 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos decrecieron un 1,4% interanual debido principalmente a los menores ingresos por venta de terminales móviles, debido a la ralentización de la actividad comercial con menores altas y a los menores ingresos de prepago B2C (Business to Customer).

El comportamiento de los ingresos del negocio móvil por país fue el siguiente:

- En Argentina, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 862 millones de euros en 2023, decreciendo un 37,5 % interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio (-154,4 p.p.), impactado por la devaluación del peso argentino, los ingresos incrementaron un 117,0% interanual explicado por mayores ingresos de contrato y prepago B2C (Business to Customer) debido al incremento en accesos, así como los mayores ingresos por venta de terminales móviles.

- En Chile, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 988 millones de euros en 2023, creciendo un 2,0% interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio (+1,1 p.p.), los ingresos crecieron un 0,9%, explicado por los mayores ingresos de terminales e ingresos de contrato móvil.
- En Perú, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 840 millones de euros en 2023, decreciendo un 9,1 % interanual en términos reportados, impactados por el tipo de cambio (-0,4 p.p.). Excluyendo este efecto, los ingresos decrecieron un 8,7 % debido principalmente a la competencia agresiva en contrato (que ha resultado en un deterioro del ARPU), menor actividad comercial de prepago con un menor número de altas y menores ingresos de terminales móviles.
- En Colombia, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 774 millones de euros en 2023, decreciendo un 13,1% interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio, (-3,9 p.p.), los ingresos decrecieron un 9,2% por menor desempeño en los ingresos de prepago y terminales por desaceleración en la actividad comercial que ha resultado en un menor número de altas; compensado en parte por el mejor desempeño en los ingresos de pospago.
- En México, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 1.318 millones de euros en 2023, creciendo un 12,5 % interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio (+10,5 p.p.), los ingresos crecieron un 2,0% apalancados en los mayores ingresos contrato B2C (Business to Customer) con un buen nivel de actividad comercial resultando en mayores altas y mayores ingresos por venta de terminales móviles.

Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 2.888 millones de euros en 2023, decreciendo un 8,0% interanual en términos reportados. Este decrecimiento está impactado por el impacto de la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-10,0 p.p.) y por el efecto del tipo de cambio (-0,5 p.p.). Aislado estos efectos, los ingresos crecieron un 2,4%, apalancados en el crecimiento de los ingresos de banda ancha y nuevos servicios e ingresos de acceso y voz de Chile y Colombia que más que compensan la caída de los ingresos del negocio fijo de Perú, afectado por un entorno competitivo agresivo.

La evolución de los gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 3.211 millones de euros en 2023, decreciendo un 5,1% interanual en términos reportados respecto a 2022. Este decrecimiento está impactado principalmente por la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-6,3 p.p.) y parcialmente por el efecto del tipo de cambio (+1,6 p.p.). En términos orgánicos, los aprovisionamientos disminuyeron un 0,5% interanual

por menores gastos directos, impactados parcialmente por los mayores costes comerciales.

- Los **gastos de personal** se situaron en 1.126 millones de euros en 2023, disminuyendo un 6,3% interanual en términos reportados respecto a 2022. Esta caída se deriva principalmente por el impacto de la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-12,7 p.p.), impactada por mayores gastos de reestructuración de varios países de la región (+2,6 p.p.). Excluyendo estos impactos los gastos de personal se incrementarían un 3,9% interanual derivado de mayores sueldos y salarios.
- Los **otros gastos** se situaron en 2.739 millones de euros en 2023, decreciendo un 10,0% interanual respecto a 2022 en términos reportados. Este decrecimiento está afectado principalmente por el efecto de la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-9,5 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos crecen un 1,6% interanual a pesar de las eficiencias en costes llevadas a cabo en la región.

El OIBDA se situó en 1.510 millones de euros en 2023, decreciendo un 22,9% interanual en términos reportados (-4,8% en términos orgánicos).

Las **amortizaciones** se situaron en 1.557 millones de euros en 2023, decreciendo un 13,5% interanual en términos reportados (-3,3% en términos orgánicos), impactado principalmente por el efecto de la devaluación del peso argentino y por menor base amortizable en Telefónica México.

El **Resultado Operativo** se situó en -47 millones de euros en 2023, comparado con 159 millones de euros en el 2022. Esta variación respecto al año 2022 está afectada principalmente por el registro en 2022 de plusvalías por la venta de activos en Colombia (-103,0 p.p.), por mayores gastos de reestructuración llevados a cabo en varias compañías del segmento en el 2023 comparado con el 2022 (-19,4 p.p.), parcialmente compensado por el registro de la menor base amortizable en el 2023 comparado con el 2022 en Telefónica México, derivado de la transformación del modelo operacional (resultado del contrato mayorista con AT&T de 2019); (+15,4 p.p.) y la diferencia en el deterioro del fondo de comercio en el 2023 (relacionado con Telefónica Ecuador de 58 millones de euros) y el deterioro de ciertos activos asignados a Telefónica Argentina por importe de 77 millones de euros en el 2022; (+12,1 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo desciende un 17,6% interanual, impactado por los menores ingresos a pesar de los menores gastos.

A continuación, información adicional por país:

- Argentina: el resultado operativo se situó en -199 millones de euros en 2023 comparado con -270 millones de euros en 2022, un 26,5% interanual,

principalmente por el impacto por la devaluación del peso argentino y menores amortizaciones en el 2023.

- Chile: el resultado operativo se situó en 35 millones de euros en 2023 (-80,6% interanual en términos reportados). Excluyendo el efecto del tipo de cambio, el resultado operativo decreció un 80,9% interanual principalmente impactado por la plusvalía de la venta del data center en 2022.
- Perú: el resultado operativo se situó en -33 millones de euros en 2023 (comparado con un resultado operativo de 60 millones de euros en 2022), no impactado por el tipo de cambio, debido principalmente a los menores ingresos.
- Colombia: el resultado operativo se situó en 64 millones de euros en 2023 (-75,6% interanual en términos reportados). Excluyendo el efecto del tipo de cambio, el resultado operativo decreció un 74,5% interanual, impactado principalmente por las plusvalías por la venta de la compañía de fibra en 2022.
- México: el resultado operativo se situó en 3 millones de euros en 2023 (comparado con un Resultado Operativo de -176 millones de euros 2022). El mejor resultado está afectado por la menor base amortizable en el 2023 comparado con el 2022, derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (resultado del contrato mayorista con AT&T de 2019) que continuó la transformación del modelo operativo en el 2023.



Estado de información no financiera

Estado de información no financiera

Construir un futuro más verde

- 2.1. Responsabilidad con el medioambiente
- 2.2. Energía y cambio climático
- 2.3. Economía circular
- 2.4. Biodiversidad, agua y otros aspectos ambientales

Ayudar a la sociedad a prosperar

- 2.5. Capital humano
- 2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades
- 2.7. Diversidad e Inclusión
- 2.8. Nuevas formas de trabajo
- 2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

2.10. Responsabilidad con el cliente

- 2.11. Oferta e innovación sostenible
- 2.12. Inclusión digital
- 2.13. Contribución e impacto en las comunidades
- 2.14. Derechos humanos

Liderar con el ejemplo

- 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad
- 2.16. Ética y cumplimiento
- 2.17. Transparencia fiscal
- 2.18. Privacidad y seguridad
- 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

A en CDP

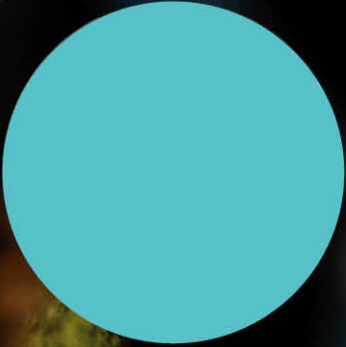
Llevamos una década en la Lista A por nuestro liderazgo en gestión climática.

76 puntos

de eNPS o nivel de compromiso de nuestros empleados, 7 puntos más que en 2022.

20%

de la retribución de los empleados está vinculada a objetivos ESG tales como la reducción de emisiones de carbono y la igualdad de género.



Construir un futuro más verde

2.1. Responsabilidad con el medioambiente

Puntos clave

Compromiso

para ser una compañía descarbonizada y circular y minimizar nuestro impacto ambiental en el planeta.

100%

de nuestras operadoras disponen de un Sistema de Gestión Ambiental certificado externamente.

Transición

energética digital-verde, impulsada por la fibra y el 5G, el incremento del consumo de renovables y la eficiencia energética.

2.1.1. Visión

El papel de las empresas en la protección del medioambiente es crucial. Al **integrar la sostenibilidad** de forma estratégica en toda su operativa, no solo contribuyen a reducir los impactos sino que mitigan los riesgos e incrementan su valor como compañías.

El aumento de la concienciación ambiental de consumidores, inversores y empleados se traduce en la necesidad de realizar sus actividades de forma más sostenible y en la búsqueda de alianzas con empresas que tengan integrados estos valores en su estrategia.

En Telefónica, trabajamos en todos los niveles de la organización para minimizar nuestro impacto sobre el entorno y desvincular el crecimiento del negocio de nuestra huella ambiental.

Además, consideramos esencial potenciar las sinergias entre la transición digital, verde y energética para conseguir una economía competitiva, resiliente y sostenible. Es por ello que la **digitalización se convierte en una herramienta clave para afrontar los retos ambientales**: cambio climático, economía circular, gestión del agua y biodiversidad.

Este compromiso se incluye en la estrategia general de la Compañía, cuyo último responsable es el Consejo de Administración.

El desempeño se supervisa periódicamente por la Comisión de Sostenibilidad y Regulación del Consejo. Además, los responsables de las áreas gestoras de sostenibilidad, en coordinación con la Dirección Global de Sostenibilidad (ESG), se reúnen periódicamente para monitorizar su seguimiento y progreso.

Consideramos que el medioambiente es un asunto transversal que involucra tanto a áreas operativas y de gestión, como a áreas de negocio e innovación. Un buen ejemplo de ello es el **Plan de Acción Climática**. Este no solo define acciones en el modelo operacional, sino también en su estrategia comercial y financiera, así como en su compromiso con los clientes, con la cadena de suministro y con la sociedad.

En esta línea, cabe destacar que los objetivos de reducción de emisiones de carbono forman parte de la retribución variable de todos los empleados de la Compañía, incluyendo al Comité Ejecutivo.

Apostamos por la digitalización como herramienta clave para afrontar nuestros retos ambientales.

2.1.2. Objetivos

Los principales objetivos ambientales del Grupo Telefónica son:

- Alcanzar **cero emisiones netas en 2040**, incluyendo nuestra cadena de valor. Para ello, reduciremos todas nuestras emisiones al menos un 90% y neutralizaremos las restantes a través de soluciones basadas en la naturaleza.
- Consumir **electricidad 100% renovable** en todos nuestros mercados **en 2030**.
- Ser una compañía **Residuo Cero en 2030**, a través del diseño de equipos, la reutilización y el reciclaje.

2.1.3. Políticas y sistemas de gestión GRI 2-23, 3-3

Tenemos varias Políticas para alinear a la organización con nuestros objetivos ambientales:

- [Política Ambiental](#).
- [Política de Gestión Energética](#).
- [Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro](#).

Además de nuestras Políticas, disponemos de normas internas que sirven como marco de referencia común para todas las sociedades del Grupo. Estas normas globales orientan a la Compañía en la mejora de su **desempeño ambiental** e incorporan la **perspectiva de ciclo de vida**.

El modelo elegido para controlar los impactos que producen nuestras actividades sobre el medioambiente es la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), conforme a la norma **ISO 14001**. **Todas nuestras operadoras cuentan con un SGA certificado externamente**. Operar bajo un SGA certificado nos asegura un control adecuado y el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable en cada uno de nuestros mercados. Por ello, se asocia directamente con el **modelo preventivo de cumplimiento ambiental**, integrado en el proceso global de cumplimiento de la Compañía.

De este modo, gestionamos todos nuestros aspectos ambientales más relevantes como la energía y los residuos, pero también otros que, por nuestra operativa, lo son menos (biodiversidad, agua, ruido). Señalar que en 2023 no fuimos objeto de ninguna sanción ambiental relevante.

Además, 652 empleados con funciones relacionadas con los SGA, han asistido en 2023 a una formación específica de 4 horas de duración. Este curso les permite aumentar su competencia, formación y toma de conciencia, lo que contribuye a la mejora del desempeño ambiental de la organización.

Mantenemos la certificación de nuestros Sistemas de Gestión de la Energía (SGE), en base a la norma **ISO 50001**, en las operaciones de España, Alemania, Chile y Brasil. Este último cuenta con dos centros operativos certificados, entre ellos, la sede Eco Berrini.

2.1.4. Impactos, riesgos y oportunidades GRI 3-3

Los riesgos ambientales y de cambio climático de la Compañía se gestionan bajo el modelo global de gestión de riesgos del Grupo Telefónica.

El mayor foco de riesgo de estos temas reside en la dispersión geográfica de nuestra infraestructura. Como consecuencia de ello, realizamos un control y seguimiento basado en procesos uniformes, bajo el alcance de los SGA certificados en ISO 14001.

Seguimos las recomendaciones del Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD), como base para realizar el análisis de **riesgos** de cambio climático, los cuales se desarrollan específicamente en el apartado 2.2. Energía y cambio climático.



Más información en 2.2. Energía y cambio climático

En 2023, el Grupo Telefónica tiene contratados, a nivel local y global, varios programas de seguros para mitigar la posible materialización de algún incidente derivado de riesgos de responsabilidad medioambiental y/o de catástrofes naturales y para garantizar la continuidad de la actividad.

Tenemos en vigor una cobertura a todo riesgo, daños materiales y lucro cesante, para cubrir las pérdidas materiales, daños en activos y pérdida de ingresos y/o clientes, entre otros, por eventos de la naturaleza. También incluimos una cobertura que cubre las responsabilidades medioambientales exigidas en las leyes y normas de aplicación. Ambas coberturas están basadas en límites, sublímites y coberturas adecuadas a los riesgos y exposición, tanto de Telefónica como de su grupo de empresas.

Gracias a nuestra proactividad, al establecimiento de medidas de prevención y a la inclusión de criterios ambientales en la toma de decisiones, conseguimos:

- Aumentar la financiación sostenible de la Compañía.
- Disminuir nuestra dependencia de los combustibles fósiles.
- Reducir nuestras emisiones de CO₂ en términos absolutos, a pesar del incremento de tráfico en la red.
- Aprovechar las oportunidades que ofrece la economía circular.
- Ayudar a minimizar la huella ambiental de nuestros clientes con nuestros productos y servicios Eco Smart.

2.1.5. Plan de acción y compromisos

GRI 2-23, 3-3

Nuestra estrategia ambiental busca **minimizar nuestro impacto en el planeta** y **maximizar los beneficios ambientales** que generan nuestros productos y servicios digitales. Se articula en tres niveles que se desganan a lo largo de este informe:

- El **primer nivel** está relacionado con la **responsabilidad** que asumimos como empresa comprometida con nuestro entorno, al asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental, gestionar nuestros riesgos y oportunidades, implantar sistemas de gestión, establecer objetivos ambientales rigurosos y realizar un *advocacy* proactivo en favor del medioambiente.
- El **segundo nivel** tiene que ver con la **descarbonización y circularidad** de la Compañía, la protección de la **biodiversidad** y la gestión integral del **agua**. Se lleva a cabo gracias al empleo de energías renovables, proyectos de eficiencia energética, prácticas de economía circular y la gestión de la biodiversidad. Este segundo nivel de la estrategia se detalla en los apartados del informe **2.2. Energía y cambio climático**, **2.3. Economía circular** y **2.4. Biodiversidad, agua y otros aspectos ambientales**.



Más información en 2.2. Energía y cambio climático



Más información en 2.3. Economía circular



Más información en 2.4. Biodiversidad, agua y otros aspectos ambientales

- Finalmente, el **tercer nivel** está ligado a nuestra razón de ser, la **digitalización de nuestros clientes**, con servicios con un impacto positivo en el medioambiente gracias a la conectividad y a tecnologías como *Internet of Things* (IoT), *cloud* y *big data*. Este último nivel se detalla en el apartado **2.11. Oferta e innovación sostenible**.



Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

Además, como parte de la integración del medioambiente en nuestra estrategia, **seguimos aumentando la financiación sostenible** de la Compañía día a día.

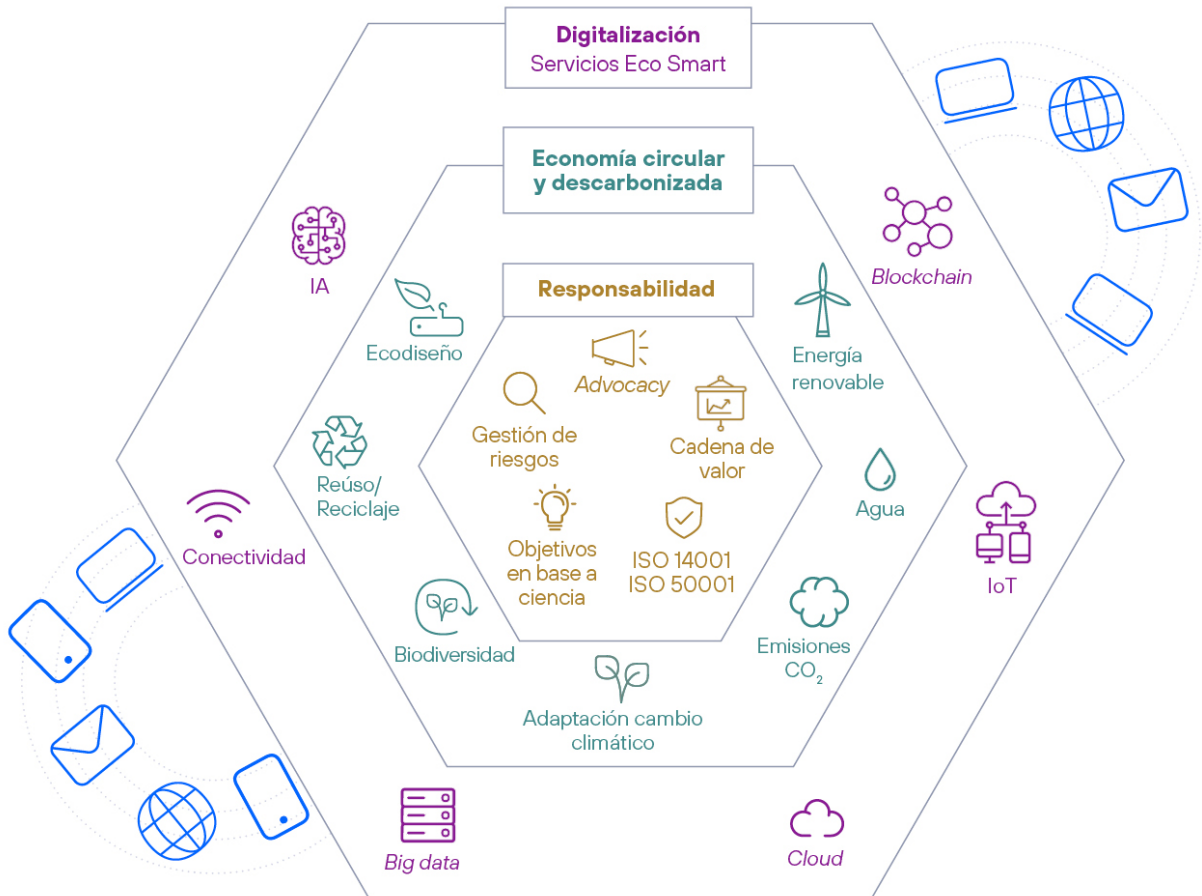


Más información en 1.7. Finanzas para la transición a una economía sostenible

Estrategia ambiental

Reducimos nuestro impacto y facilitamos soluciones a los grandes retos ambientales a través de la digitalización.

-Riesgos = + Eficiencia = + Resiliencia
 +Oportunidades = + Ingresos



2.1.6. Progreso en 2023

GRI 302-3, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 306-3

Disponemos de un control de riesgos e impactos ambientales para la gestión de la red a lo largo de todo su ciclo de vida. Este seguimiento nos permite ofrecer un servicio de máxima calidad y promover el cuidado del medioambiente. Por ello, en 2023 invertimos unos 17 millones de euros con este objetivo (similar a la inversión en 2022).

Impulsamos la economía circular en todos nuestros activos para conseguir que nuestra red sea la más ecoeficiente y responsable con el entorno. Gracias a nuestros planes de eficiencia energética y de energía renovable, conseguimos estabilizar el consumo de electricidad, a pesar del incremento de la digitalización. Asimismo, nuestra estrategia de economía circular nos permitió reutilizar 313.805 equipos de red y reciclar el 97% de nuestros residuos en 2023.

Con el objetivo tanto de optimizar la ocupación de suelo como de reducir el impacto visual, el consumo de energía y la generación de residuos, implantamos las mejores prácticas disponibles. Entre otras muchas acciones, definimos medidas de insonorización cuando es necesario y priorizamos tener instalaciones en espacios cubiertos

con otras operadoras, lo que nos permite reducir el impacto causado por el despliegue de red.

Ciclo de vida de la red responsable

Planificación y construcción

Licencias y permisos ambientales	1.492
Medidas reducción impacto visual	64
Estaciones base con renovables	484

Operación y mantenimiento

Proyectos de eficiencia y gestión energética	170
Electricidad renovable en instalaciones propias (%)	84
Emissiones GEI (alcances 1 + 2) (tCO ₂ e)	337.119
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	41

Desmantelamiento

Equipos de red reutilizados (unidades)	313.805
Residuos peligrosos (t)	3.576
Total residuos reciclados (%)	97

La evolución de nuestro desempeño ambiental se refleja en el siguiente resumen de indicadores:

El desempeño ambiental de Telefónica de un vistazo

Gestión

		2022	2023	Evolución
	Actividad certificada según ISO 14001 (%)	100%	100%	● Se mantiene

Energía

		2022	2023	Evolución
	Consumo total de energía (MWh)	6.106.255	6.011.861	▼ Mejora
	Electricidad renovable en instalaciones propias (%)	82	84	▲ Mejora
	Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	49	41	▼ Mejora

Emisiones

		2022	2023	Evolución
	Emisiones GEI alcance 1 (tCO ₂ e)	131.809	122.460	▼ Mejora
	Emisiones GEI alcance 2 (mercado) (tCO ₂ e)	221.537	214.659	▼ Mejora
	Emisiones GEI alcance 3 (tCO ₂ e)	1.930.051	1.970.583	▲ Empeora
	Emisiones compensadas (tCO ₂ e)	35.537	33.711	N/A

Emisiones evitadas

		2022	2023	Evolución
	Emisiones evitadas en clientes (MtCO ₂ e)	81,7	86,1	▲ Mejora

Agua

		2022	2023	Evolución
	Consumo de agua (ML)	3.194	2.785	▼ Mejora

Economía circular

		2022	2023	Evolución
	Residuos generados (t)	52.906	45.756	▼ Mejora
	Residuos no peligrosos (t)	50.340	42.180	▼ Mejora
	Residuos peligrosos (t)	2.566	3.576	▲ Empeora
	Residuos reutilizados y reciclados (%)	98%	97%	▼ Empeora
	Equipos reutilizados (t)	5.557	7.031	▲ Mejora

Biodiversidad

		2022	2023	Evolución
	Medidas reducción impacto visual (n°)	104	64	N/A

Hitos

- 1 Reducimos un 51% nuestras emisiones totales de GEI (alcances 1, 2 y 3) en tan solo ocho años.
- 2 Gracias a medidas de ecoeficiencia, hemos reutilizado y reciclado el 97% de nuestros residuos.
- 3 Evitamos 86,1 millones de toneladas de CO₂e en clientes, gracias a nuestros productos y servicios.

2.2. Energía y cambio climático

Puntos clave

A en CDP

Durante 10 años consecutivos formamos parte de la Lista A de CDP, que incluye a las compañías líderes en gestión climática a nivel mundial.

SBTi

ha validado nuestros objetivos para alcanzar las cero emisiones netas en toda la cadena de valor en 2040, gracias a nuestro Plan de Acción Climática.

51%

de reducción de nuestras emisiones totales de carbono (alcances 1+2+3) en los últimos ocho años.


2.2.1. Visión

El uso intensivo de la energía en el modelo económico actual es uno de los principales causantes del cambio climático, uno de los retos más urgentes a los que nos enfrentamos. En su último informe, el panel de expertos de la ONU ha advertido que **el mundo debe reducir las emisiones en un 45% antes de 2030** y alcanzar las cero emisiones netas en 2050 a nivel global. Organizaciones como el Foro Económico Mundial identifican el cambio climático como el mayor factor de riesgo para la economía mundial, y el mundo inversor es cada vez más consciente de la necesidad de apostar por inversiones sostenibles.

En línea con las sendas que marcan los científicos para limitar el aumento de la temperatura mundial por debajo de 1,5°C, el principal aspecto sobre el que trabajamos para descarbonizar nuestra Compañía es la electricidad. Esta es un recurso fundamental para el desarrollo de nuestro negocio –más del 95% procede de la provisión de nuestros servicios a través de la red de telecomunicaciones–.

Adicionalmente, muchos de nuestros productos y servicios tienen el potencial de ayudar a nuestros clientes a desarrollar sus negocios de manera más sostenible. De hecho, entidades como el World Economic Forum o la iniciativa Exponential Roadmap indican que las tecnologías digitales pueden **ayudar a reducir las emisiones mundiales** de gases de efecto invernadero hasta 2030 **desde un 15%**, al aplicar las soluciones en sectores industriales, **y hasta un 35%** si incluimos su capacidad para transformar los hábitos de las personas.

En Telefónica desarrollamos soluciones digitales verdes para ayudar a nuestros clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles y competitivos.

 [Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible](#)

Por ello, nuestra visión está alineada con la estrategia y con las demandas de los grupos de interés e integra la gestión de la energía, la mitigación, la adaptación y las oportunidades que surgen del cambio climático.

Trabajamos para seguir liderando esta materia y formar parte de la Lista A del índice CDP Climate Change, en la que estamos presentes desde hace 10 años de forma consecutiva.

2.2.2. Objetivos GRI 3-3

En la ruta hacia la descarbonización, el plan de Telefónica considera objetivos a corto, medio y largo plazo que han sido validados por Science-Based Targets initiative (SBTi) bajo el estándar **net zero**.

A **largo plazo (2040)** alcanzaremos las **cero emisiones netas de carbono**, incluyendo nuestra cadena de valor. Para ello, reduciremos todas nuestras emisiones (alcances 1+2+3) al menos un **90%** y **neutralizaremos las restantes** a través de soluciones basadas en la naturaleza.

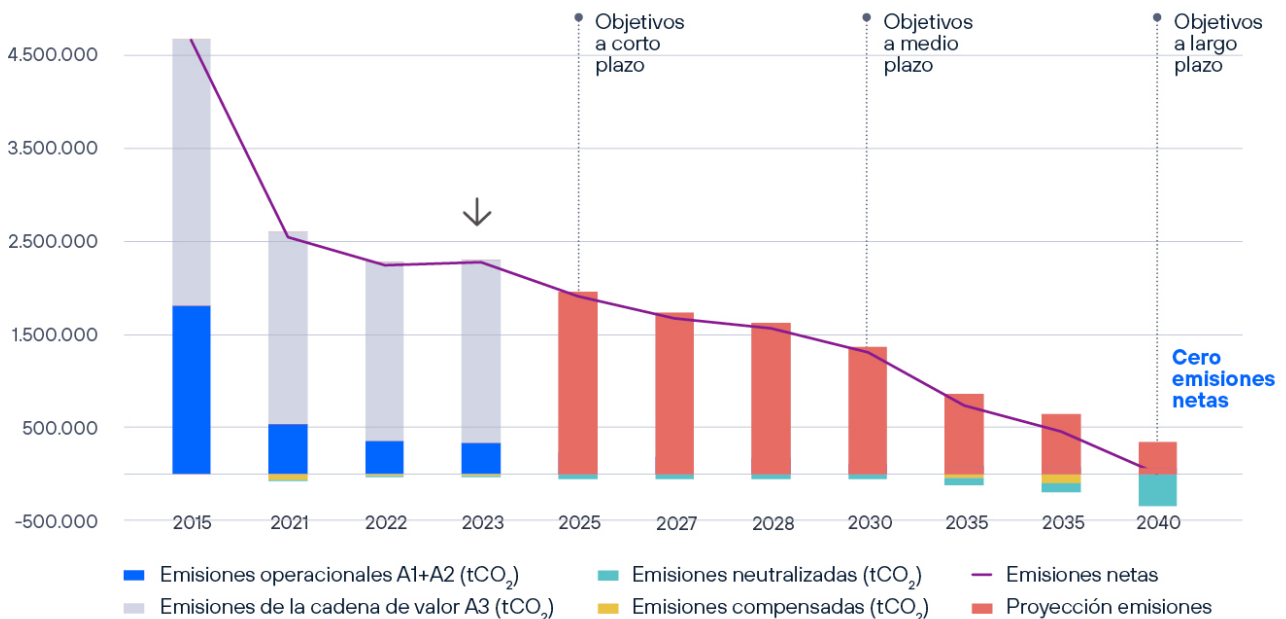
En el **corto y medio plazo**, el plan de descarbonización de Telefónica incluye objetivos intermedios:

- Reducir las emisiones operacionales (alcance 1+2) un **90%** a nivel global en **2030**, adelantándolo a 2025 en nuestros principales mercados. Todo ello respecto a 2015 (año base).
- Reducir las emisiones de nuestra **cadena de valor** (alcance 3) un **39%** en 2025 y un **56%** en 2030, respecto a 2016 (año base).

- Seguir usando el 100% de la **electricidad de fuentes renovables** en Europa, Brasil, Chile y Perú, y en todas nuestras operaciones en 2030.
- En los principales mercados, nos comprometemos a neutralizar el 100% de nuestras emisiones operacionales (alcance 1+2) a partir de 2025.
- Mejorar un 90% el consumo de energía por unidad de tráfico (MWh/PB) en 2025 frente a 2015.
- Acelerar la descarbonización de nuestros clientes al impulsar el desarrollo de nuevas soluciones digitales.

Los objetivos climáticos de Telefónica están validados por SBTi e incluyen los alcances 1, 2 y 3.

Ruta hacia el cero neto



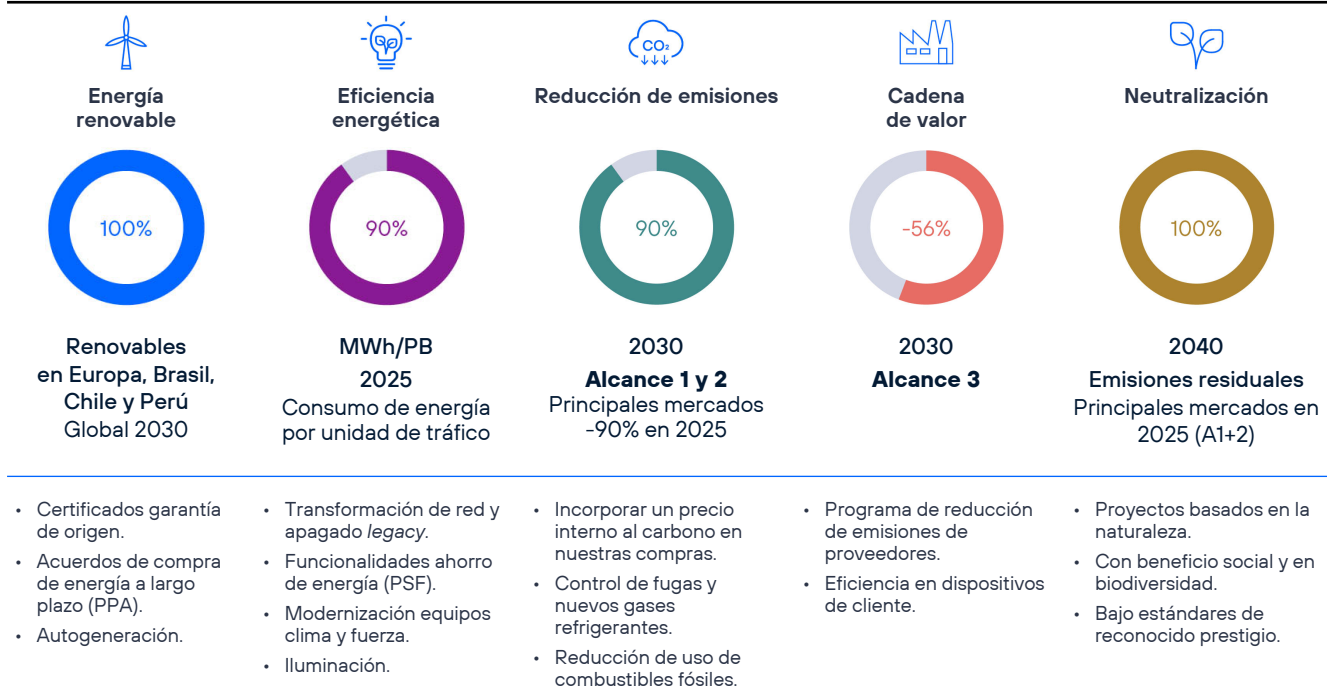
Objetivos de energía y cambio climático

Más allá del Acuerdo de París



Emisiones netas cero

2040: en toda la cadena de valor (alcance 1, 2 y 3)



2.2.3. Gobernanza GRI 2-12

La estrategia de energía y cambio climático forma parte del Plan de Negocio Responsable de la Compañía, que es aprobado por el Consejo de Administración. La Comisión de Sostenibilidad y Regulación del Consejo, que se reúne mensualmente, supervisa su implantación, revisa los riesgos y realiza el seguimiento de los objetivos.

Desde 2007 contamos con la **Oficina Global de Energía y Cambio Climático**, compuesta por las áreas globales Operaciones (GCTIO, Medioambiente y otras áreas que pudiesen estar implicadas según la naturaleza de la temática a abordar (por ejemplo, Compras, Riesgos, que se encarga de ejecutar dicha estrategia, coordinando la implementación del Plan de Acción Climática. Además, el Centro Global de Energía, creado en 2015, se ocupa de acelerar el cumplimiento de objetivos con los responsables de impulsar proyectos de eficiencia energética y energía renovable en cada uno de los países.

En nuestro **Plan de Acción Climática** definimos cómo alineamos nuestra estrategia y modelo de negocio con las recomendaciones científicas climáticas más ambiciosas, de modo que ambos sean compatibles con la transición a una economía baja en carbono. Este plan es aprobado por

el Consejo de Administración, previo análisis por parte de la Comisión de Sostenibilidad y Regulación.

Además, un porcentaje de la retribución variable de los empleados, incluido el Comité de Dirección, está vinculado al cumplimiento de los objetivos anuales y plurianuales de reducción de emisiones de CO₂ y neutralización.

[+](#) Más información en 5.1. Informe Anual sobre remuneraciones

La reducción de emisiones de CO₂ forma parte de la retribución variable de los empleados, incluido el Comité Ejecutivo, desde 2019.

Desde 2010, celebramos el Workshop Global de Energía y Cambio Climático. Es el punto de encuentro anual entre los líderes de transformación energética de la Compañía y las principales empresas colaboradoras en la materia.

Durante el evento, que reúne cada año a más de 250 personas de todos los países en los que Telefónica tiene presencia, se exponen y comparten las últimas iniciativas de innovación tecnológica, eficiencia energética, energías renovables y proyectos ambientales.

2.2.4. Políticas

GRI 2-23

Tenemos varias normativas internas para alinear a la organización con nuestros objetivos de energía y cambio climático:

- [Política Ambiental.](#)
- [Política de Gestión Energética.](#)
- [Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.](#)

2.2.5. Impactos, riesgos y oportunidades

GRI 201-2, 3-3

El cambio climático es uno de los riesgos que se gestionan dentro del modelo de gestión de riesgos de Telefónica.



Más información en 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos

Además, analizamos los **riesgos** de cambio climático siguiendo las recomendaciones del TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures), abordando tanto los riesgos físicos como los de transición en el **medio y largo plazo**. Para evaluar los riesgos físicos, utilizamos proyecciones de variables climáticas para dos escenarios diferentes de concentración de CO₂ (RCP - *Representative Concentration Pathway*), definidos por el IPCC (Intergovernmental Panel for Climate Change) en los horizontes temporales de 2030, 2040 y 2050.

En el escenario **RCP2.6** (alineado con el Acuerdo de París) el aumento de la temperatura a final de siglo no supera los 2°C con respecto a niveles preindustriales. Los riesgos proceden principalmente de la transición a una economía descarbonizada (riesgos regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales), por ejemplo, por el endurecimiento de las medidas para limitar las

emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a la atmósfera. Asimismo, esta transición supondrá grandes **oportunidades** asociadas a la reducción de costes por eficiencia energética o energía renovable y a un crecimiento del negocio de soluciones digitales que ayudan a nuestros clientes a descarbonizar su propia actividad.



Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

En el escenario de *business as usual*, **RCP8.5**, el incremento de la temperatura a final de siglo se sitúa en torno a los 4°C, los riesgos más relevantes son los físicos, asociados a cambios en variables climáticas puntuales (incremento de eventos climáticos extremos) y crónicas (aumento de la temperatura y variación de precipitaciones). El riesgo asociado al **aumento de temperatura** es el que supondría un mayor impacto financiero, ya que podría aumentar el consumo eléctrico para la refrigeración de equipos de nuestra red. Además, esto podría estar agravado por el posible aumento del coste de la electricidad, principalmente en países con alta dependencia de la generación hidráulica ante episodios de sequía.

Por otra parte, los escenarios de transición, que proporcionan los parámetros necesarios para comprobar el impacto de la transición hacia una economía baja en carbono, permiten tener información clave para ayudar a comprender cómo podría evolucionar el futuro en torno a un aumento de temperatura limitado a 1,5°C. Para su evaluación utilizamos el escenario de la Agencia Internacional de la Energía **IEA NZE 2050**, alineado con el Acuerdo de París, que describe los esfuerzos necesarios para reducir los GEI y llegar a las cero emisiones netas en el año 2050 a nivel global.

Con el objetivo de garantizar la resiliencia de nuestros activos, definimos un **Plan de Adaptación**, cuyos pilares principales son los planes de continuidad de negocio, de eficiencia energética y de energía renovable, que nos ayudan a reducir la exposición a los riesgos físicos y adaptarnos a las consecuencias del cambio climático.









Más información en Anexo 2.20.8. Tabla de divulgaciones financieras relacionadas con el clima (TCFD)





Riesgos de cambio climático

Transición

Físicos

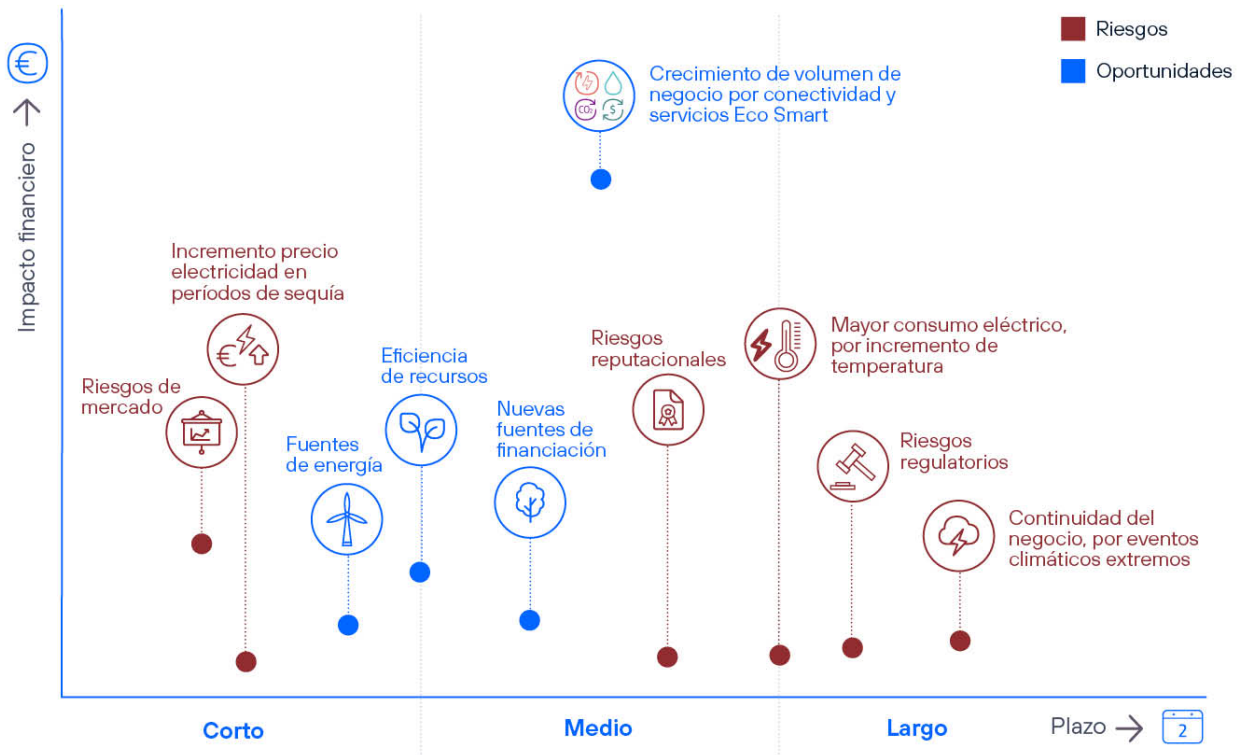
 Regulatorios	 Tecnológicos	 Mercado	 Reputacionales	 Crónicos	 Agudos
Aumento de precios de determinados productos y servicios debido a impuestos o tasas al CO ₂ directas o indirectas (energía, transporte, etcétera).	Necesidad de retiro anticipado de activos ligados a climatización o energía por una transición a energía de bajas emisiones.	Aumento en el OpEX energía, por ejemplo, en países con alta dependencia de la generación hidráulica o por incremento en el precio del CO ₂ .	Aumento de exigencia en esta materia por parte de <i>stakeholders</i> relevantes (inversores, analistas, clientes...). Costes crecientes de compensación de CO ₂ .	Mayor consumo eléctrico en refrigeración asociado al incremento de temperatura global. Posible incremento en el precio de la electricidad en periodos de sequía.	Una mayor ocurrencia de eventos climatológicos extremos (inundaciones principalmente) aumentaría el riesgo de continuidad de negocio y el coste de reposición de activos dañados.

Oportunidades del cambio climático

 Eficiencia de recursos	 Productos y Servicios Eco Smart	 Fuentes de energía	 Resiliencia	 Nuevas fuentes de financiación
A través de nuestro Plan de Eficiencia Energética optimizamos los costes de nuestras redes y operaciones.	Nuestras soluciones de conectividad y digitalización son fundamentales para descarbonizar a otros sectores y nos permitirán acceder a nuevas oportunidades de negocio.	Nuestro Plan de Energía Renovable nos permite reducir las emisiones de carbono y disminuir el coste de energía de nuestra red, gracias a la autogeneración y a la firma de contratos de compra de energía a largo plazo (PPA).	Nuestra estrategia de adaptación nos permite incorporar riesgos y oportunidades en la estrategia de la Compañía, influyendo en nuestras decisiones de inversión, modernización y despliegue de red.	Acceso a nuevas fuentes de financiación sostenible que se suman a la financiación tradicional.

La evaluación de los escenarios climáticos nos ha permitido identificar los riesgos y oportunidades más relevantes para nuestro negocio en términos de impacto, los cuales presentamos a continuación.

Impacto financiero de los riesgos y oportunidades del cambio climático



Gestión de los principales riesgos del cambio climático

Categoría	Naturaleza	Riesgo	Descripción	Impacto financiero	Gestión y mitigación del riesgo
Físico	Crónico	Aumento de la temperatura	El aumento de las temperaturas medias podría incrementar los costes operativos de Telefónica, debido sobre todo al incremento de las necesidades de refrigeración de los equipos de red.	Incremento de los costes operacionales. <i>Largo plazo</i> <i>Impacto bajo</i>	Para gestionar este riesgo tenemos varias líneas de actuación con el objetivo de reducir el consumo eléctrico asociado a la refrigeración. Promovemos multitud de proyectos de eficiencia energética, tanto para reducir el consumo en climatización (por ejemplo, <i>free cooling</i> , <i>liquid cooling</i> , modernización de equipos, etcétera) como el del propio equipamiento de red, incluyendo especificaciones técnicas en los equipos de red para que puedan operar a temperaturas más elevadas.

Categoría	Naturaleza	Riesgo	Descripción	Impacto financiero	Gestión y mitigación del riesgo
Físico	Agudo	Eventos climáticos extremos	Aumento de la gravedad y frecuencia de fenómenos meteorológicos extremos, como fuertes precipitaciones (lluvia, granizo, nieve/hielo), incendios forestales e inundaciones.	<p>Incremento de los costes operacionales por reposición de activos dañados.</p> <p>Descenso en los ingresos por indisponibilidad del servicio.</p> <p><i>Largo plazo</i> <i>Impacto bajo</i></p>	<p>Para gestionar este riesgo, contamos con el Sistema Global de Continuidad de Negocio incluido en nuestro Plan de Adaptación para gestionar de forma preventiva los riesgos, garantizando la máxima resiliencia de nuestras operaciones ante cualquier posible interrupción. Entre ellas se incluyen:</p> <p>a) Planes de Continuidad de Negocio en cada país que establecen cómo restaurar las funciones esenciales que hayan sido interrumpidas; y</p> <p>b) Sistema Global de Gestión de Crisis para gestionar amenazas de alto impacto. Cuenta con un Comité Global de Crisis, que incluye especialistas para cada tipo de incidente.</p> <p>Por otra parte, en el modelo seguros de la Compañía se considera la posible afectación de los activos por la ocurrencia de eventos climáticos extremos.</p>
Transición	Mercado	Aumento precio electricidad	El sector de las telecomunicaciones no es intensivo en el uso de combustibles fósiles, pero es muy dependiente del consumo de electricidad para sus redes. Por esta razón, un aumento del precio de la electricidad debido a una nueva regulación del sector de generación de electricidad, o la escasez de generación hidráulica por sequía, pueden impactar en nuestro OpEX de energía.	<p>Incremento de los costes operacionales.</p> <p><i>Mediano plazo</i> <i>Impacto medio</i></p>	<p>Para gestionar este riesgo y reducir nuestra exposición al aumento de los precios de la electricidad, hemos puesto en marcha dos planes principales:</p> <p>a) Plan de Eficiencia Energética, que nos permite consumir menos electricidad; y</p> <p>b) Plan de Electricidad Renovable, que reduce nuestros costes de operación y nos hace menos dependientes de las fluctuaciones de los precios de la electricidad gracias a los acuerdos de compra de electricidad a largo plazo (PPAs).</p>

Gestión de las principales oportunidades del cambio climático

Tipo	Descripción de la oportunidad	Impacto financiero	Gestión de la oportunidad
Productos y Servicios	Telefónica ha identificado oportunidades en una economía baja en carbono para el crecimiento del negocio, mediante la venta de productos que reduzcan las emisiones de carbono de nuestros clientes y de otros sectores. En este sentido, la digitalización será esencial para abordar la transición a una economía baja en carbono.	Aumento de los ingresos como consecuencia de una mayor demanda de productos y servicios que contribuyan a la descarbonización de la economía. <i>Mediano plazo</i> <i>Impacto alto</i>	Vemos el potencial futuro de la tecnología como una oportunidad, siendo la digitalización esencial para afrontar los retos medioambientales, por lo que somos miembro fundador de la European Green Digital Coalition. Así, Telefónica desarrolla nuevos servicios digitales basados en Conectividad de Banda Ancha, IoT, <i>cloud</i> y <i>big data</i> , que tienen el potencial de optimizar el consumo de recursos de nuestros clientes y reducir así su impacto en el medioambiente. La unidad de negocio de Telefónica Tech impulsa el crecimiento de los servicios digitales que involucran IoT/ <i>big data</i> y <i>cloud</i> para alcanzar una mayor escala e integrar las principales soluciones digitales que ayuden a nuestros clientes B2B a avanzar hacia un mundo más digital y sostenible.
Eficiencia de recursos	Telefónica tiene una importante oportunidad asociada a la reducción de costes procedentes de la gestión de la energía, pues el consumo eléctrico de nuestra red es elevado. Al ser más eficientes en el consumo de este recurso, se reducirán los costes de operación de nuestras redes.	Reducción de los costes operacionales. <i>Mediano plazo</i> <i>Impacto alto</i>	Con el Plan de Eficiencia Energética nuestro objetivo es desvincular el crecimiento de nuestro negocio del consumo de energía y por ello está integrado en nuestra estrategia global de Cambio Climático. Este Plan nos proporciona una importante ventaja competitiva en nuestro sector, ya que aumenta la eficiencia y resiliencia de nuestras redes. Desde 2010 hemos implementado más de 1.500 proyectos de eficiencia energética que nos han permitido tener considerables ahorros de energía y por tanto de costes. Hemos logrado mantener nuestro consumo de energía estable desde 2015, a pesar del crecimiento exponencial del tráfico que pasa por nuestras redes.
Transición hacia energías renovables (PPAs)	Telefónica ha identificado una importante oportunidad asociada al uso de fuentes de energía renovable. Esta oportunidad nos proporciona una importante ventaja competitiva, ya que reduce nuestra exposición a la volatilidad de los precios de la energía y prevé un importante ahorro en el OpEX de energía.	Reducción de los costes operacionales. <i>Mediano plazo</i> <i>Impacto medio</i>	Uno de los objetivos estratégicos de Cambio Climático es apostar por las Energías Renovables como fuente sostenible para nuestro negocio, logrando que el 100% del consumo eléctrico proceda de fuentes renovables en 2030. El Plan de Energía Renovable contempla todo tipo de soluciones: autogeneración, compra de energía renovable con garantías de origen, generación distribuida y PPAs a largo plazo. El Plan nos permite no solo reducir nuestra exposición a las variaciones del mercado, sino que nos ha permitido generar considerables ahorros en el coste de la electricidad como resultado de los acuerdos de compra a largo plazo y la generación distribuida.
Fuentes de financiación sostenible	Acceso a nuevas fuentes de financiación –mercados de capitales y financiación bancaria– y diversificación de los instrumentos empleados –bonos, híbridos, préstamos, etcétera– con criterios vinculados a la sostenibilidad.	Mejora de las condiciones de financiación. Ampliación de la base y tipología de inversores. <i>Mediano plazo</i> <i>Impacto medio</i>	Telefónica utiliza bonos verdes e instrumentos híbridos verdes y sostenibles para financiar proyectos con un impacto ambiental positivo, tal y como define en su marco de financiación sostenible. Por ejemplo, proyectos de transformación y modernización de las redes de telecomunicaciones, tanto fijas como móviles, con el objetivo de mejorar su eficiencia energética. Además, Telefónica utiliza otros instrumentos de financiación bancaria sostenible, como préstamos y créditos ligados a objetivos de sostenibilidad, que le permiten avanzar en la consecución de objetivos corporativos ligados a la reducción de emisiones.

2.2.6. Plan de acción y compromisos

GRI 2-23, 3-3

El Plan de Acción Climática recoge nuestra estrategia de energía y cambio climático y cómo esta se integra de forma transversal en toda la Compañía. Cuenta con acciones específicas alineadas con las recomendaciones científicas climáticas más ambiciosas y está enfocado a construir un futuro más verde.

Nuestra ruta hacia el **cero neto** implica minimizar nuestras propias emisiones (alcance 1 y 2) y las de nuestra cadena de valor (alcance 3), neutralizar las restantes y potenciar el uso de nuestros productos y servicios Eco Smart, que evitan las emisiones de nuestros clientes.

2.2.6.1. Calculamos nuestras emisiones

Calculamos anualmente la huella de carbono de nuestras operaciones (alcances 1 y 2) y de nuestra cadena de valor (alcance 3) y usamos la metodología establecida en el estándar corporativo de contabilidad y reporte (edición revisada) del **GHG Protocol** y elaboramos un **inventario de emisiones** que sigue las directrices metodológicas con base en los principios de relevancia, integridad, consistencia, transparencia y precisión.

La información incluida en el inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero de Telefónica es la correspondiente a todo el perímetro de reporte de indicadores no financieros de la Compañía, es decir, aquellas operaciones e instalaciones sobre las que Telefónica ejerce control operacional.

Verificamos nuestro inventario de emisiones por una tercera parte independiente con el objetivo de comprobar la exhaustividad del proceso de cálculo y aumentar la credibilidad y transparencia de los datos reportados.

Telefónica determina sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero multiplicando los datos de actividad recopilados en cada instalación o unidad de negocio, por factores de emisión de GEI documentados, que se seleccionan y actualizan periódicamente.

Para calcular nuestras emisiones, elaboramos un inventario siguiendo el estándar del GHG Protocol, que verifica una tercera parte independiente.

Metodología de medición de las emisiones de GEI

Alcance 1 (emisiones directas de GEI): provienen de dos fuentes principales: el consumo de combustible (flota y operaciones) y las emisiones fugitivas de gases fluorados. Los factores de emisión utilizados constan en el *GHG Protocol Cross-Sector Tools (2017)*, del *IPCC Fifth Assessment Report (2014)*; y de las herramientas de reporte de huella de carbono proporcionadas por los ministerios de los distintos países.

Alcance 2 (emisiones indirectas de GEI): proceden de dos fuentes: consumo de electricidad y calefacción urbana. En el caso de electricidad, se calcula por dos métodos: el basado en localización y el basado en mercado. Los factores de emisión utilizados provienen: del informe *Statistics-Emissions Factors (2023)* de la Agencia Internacional de la Energía y de las fuentes oficiales locales (ministerios de energía o ambiente) de cada país.

Alcance 3 (otras emisiones indirectas de GEI): el estándar corporativo *net zero* de la iniciativa SBTi establece que los objetivos a largo plazo deben considerar, al menos, el 90% de las emisiones de alcance 3 de una organización, exigiendo incluir todas las categorías relevantes en el inventario.

Para definir las más significativas, que son las que ofrecen más oportunidades de reducción de emisiones, hemos realizado un *screening* de las 15 categorías según el GHG Protocol. Cinco son materiales y representan un 91% del total de nuestro alcance 3. Las otras 10 categorías se excluyen del inventario GEI de Telefónica, bien porque no son aplicables o se reportan en otros alcances, o bien porque representan menos del 5% de dicho alcance.

La metodología para cuantificar las emisiones de alcance 3 tiene en cuenta las recomendaciones del GHG Protocol (*Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard*) y de la guía sectorial de ITU-T&GeSI&GSMA (*Guidance for assessment of Scope 3 emissions for operators*).

Para el cálculo de las emisiones de compra de productos y servicios y bienes de capital (Cat. 1 y 2) utilizamos el método híbrido definido por GHG Protocol, en el que se multiplica la intensidad de emisiones de cada proveedor por la cantidad adjudicada al mismo.

En el caso de la compra de dispositivos móviles, utilizamos el método específico del proveedor, según el cual se multiplican las unidades de dispositivos adquiridos por las emisiones específicas de las etapas de producción y transporte del Análisis de Ciclo de Vida de cada modelo.

Las emisiones asociadas con las actividades relacionadas con la energía (Cat.3) son aquellas asociadas a la extracción, producción y transporte de la energía que consumimos. La metodología de cálculo se basa en los datos de actividad (cantidad de combustible, electricidad y calefacción urbana utilizados en el año de reporte por las distintas unidades de negocio) y en los factores de emisión aguas arriba y de pérdidas en la distribución, que son específicos de cada país y se obtienen del informe *Statistics-Emissions Factors (2023)* de la Agencia Internacional de la Energía y del informe del Departamento de Medio Ambiente del Reino Unido (DEFRA) *2023 UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting*.

Para el cálculo de las emisiones de viajes de negocios (Cat.6) utilizamos tanto el método basado en la distancia (para los viajes en avión, tren, autobús, coches de alquiler y barco) como el método basado en el gasto (para los viajes en algunos medios de transporte de los que se desconoce el kilometraje). Las fuentes de los factores de emisión utilizados son: el informe del Departamento de Medio Ambiente del Reino Unido (DEFRA) *2023 UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting* y las Cuentas de emisiones a la atmósfera por ramas de actividad y Agregados por ramas de actividad del INE (Instituto Nacional de estadística de España).

Para el cálculo de las emisiones de uso de productos vendidos (Cat.11) se utilizan dos enfoques:

- Para el uso de dispositivos móviles (*smartphones* o tabletas) se calculan multiplicando el número de dispositivos móviles vendidos por las emisiones específicas de la etapa de vida de uso del Análisis de Ciclo de Vida (ACV) de cada dispositivo. Las fuentes de datos de las emisiones son estudios públicos de ACV de los proveedores o datos de la iniciativa Eco Rating.
- Las emisiones derivadas del uso de equipos en casa cliente, como *routers* y decodificadores, se calculan multiplicando el número de dispositivos instalados, por el consumo anual de energía y el factor de emisión de la electricidad específico para cada país. La fuente de los factores de emisión de electricidad es la misma que se ha detallado para calcular las emisiones de alcance 2 (método basado en la localización).

Aunque no están incluidas dentro de nuestro inventario, también calculamos las emisiones asociadas a inversiones (Cat.15) por considerarlas estratégicas desde que en 2021 se crease la *joint venture* VMO2 en Reino Unido. Consideramos en esta categoría las emisiones de las sociedades participadas para las que no tenemos control operacional. Para este cálculo, utilizamos el método específico de inversiones, multiplicando las emisiones operacionales de la empresa participada por la participación de Telefónica en la misma. Si no hay datos públicos de emisiones, se utiliza el método de datos medio, multiplicando los ingresos de la empresa participada por un factor EEIO representativo del sector económico de actividad de la empresa participada y por la participación de Telefónica.

2.2.6.2. Programa Autonomous Network Journey (ANJ)

En 2021, Telefónica lanzó el ambicioso programa de transformación de su red Autonomous Network Journey, que tiene como objetivo capturar el potencial de la transición de nuestra tecnología hacia arquitecturas desagregadas y *softwarizadas*. Esto supone cambios y mejoras en todas las áreas técnicas de nuestra Compañía, desde la propia arquitectura de red y sistemas hasta la adaptación de las formas de trabajo y los procesos, potenciando la autonomía mediante la gestión de datos, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático. Todo ello con el cliente, la sostenibilidad y la seguridad por diseño en el centro.

El programa, guiado por los *drivers* de agilidad, inteligencia, calidad, eficiencia y sostenibilidad cuenta con más de 100 iniciativas y está estructurado en un *framework* que contiene los siguientes elementos:

- *Network*: nuestras redes y sistemas.
- *Brain*: plataforma de automatización, donde optimizamos la gestión de los datos e implementamos los algoritmos de inteligencia artificial.
- *Heart*: procesos que gobiernan el ciclo de vida de nuestras redes y sistemas, mejorando nuestros KPIs de operación y de negocio.
- *People*: nuevas formas de trabajar derivadas de la transformación tecnológica.

2.2.6.3. Reducimos nuestras propias emisiones GRI 305-5

Para Telefónica **es prioritario mantener estable el consumo de energía** pese al fuerte incremento de la digitalización de la sociedad y, por tanto, del tráfico de datos que circula por nuestras redes.

De ahí nuestro **Plan de Eficiencia Energética** y el proyecto **Sustainable Platform Design**, enmarcado en el programa **ANJ**, que incluye iniciativas de **tecnología** como la modernización de nuestra red, por ejemplo, sustituyendo el cobre por fibra óptica (85% más eficiente); desplegando el 5G siendo hasta un 90% más eficiente que el 4G; virtualización; migración a *cloud*; implantación de funcionalidades de ahorro de energía (*Power Saving Features* - PSF) y de plataformas de AI/ML para optimizar el consumo de energía manteniendo la calidad; **apagados del legacy**, para minimizar la coexistencia de redes; **modernización de infraestructura**, renovación de las plantas de fuerza y equipos de clima; climatización con aire del exterior (*free cooling*); climatización por inmersión, apagados de equipos de climatización; disminución de consumo de combustible a través de estaciones híbridas con energía solar fotovoltaica y retraso del encendido de generadores utilizando baterías

de alto ciclado (litio; y utilización de combustibles más ecológicos como el hidrógeno/metanol.

Para llegar a la descarbonización de la Compañía, no solamente necesitamos la máxima eficiencia en el uso de la energía, sino también que esta proceda de fuentes renovables.

Nuestro **Plan de Energía Renovable** contempla todo tipo de soluciones –autogeneración, compra de electricidad renovable con garantía de origen y acuerdos de compra de energía a largo plazo (*Power Purchase Agreement* - PPA– y prioriza las fuentes de electricidad renovable no convencional. El objetivo es ir más allá del 100% renovable en nuestros principales mercados, es decir, contribuir a aumentar el mix renovable con autogeneración o facilitar la construcción de nuevos parques con nuestros compromisos de consumo a medio y largo plazo (bajo modelos PPA

Asimismo, contamos con un **precio interno al carbono** para tomar mejores decisiones de inversión y compra de equipos. Por ello, para la adquisición de equipos que consumen energía (electricidad o combustibles y de equipos que contienen gases fluorados, incorporamos un precio sombra al calcular el *Total Cost of Ownership* (TCO, lo que nos permite tener en cuenta no solamente el precio de adquisición sino también el de la energía consumida y las emisiones generadas durante su vida útil. Esto nos ayuda a tomar mejores decisiones de inversión, ya que optamos por equipos más eficientes, que tendrán menos emisiones operacionales a lo largo de su vida útil.

[El Plan de Acción Climática](#) - disponible en nuestra página web- es nuestra hoja de ruta para alcanzar las cero emisiones netas en 2040.

2.2.6.4. Disminuimos las emisiones en la cadena de valor GRI 305-5

Las emisiones de nuestra cadena de valor (alcance 3 son las más relevantes de toda nuestra huella de carbono.

Del total de emisiones de alcance 3, cerca de dos tercios proceden de nuestra **cadena de suministro** (categorías 'compra de productos y servicios' y 'bienes de capital', tal y como define el estándar de cuantificación y reporte de la cadena de valor (alcance 3 de GHG Protocoly del **uso de nuestros productos** por parte de los clientes.

Para disminuir nuestras emisiones en la cadena de valor, es prioritario colaborar con nuestros principales

proveedores, así como con el resto del sector, ya que compartimos los mismos retos.

En esta línea, disponemos de **varios programas con nuestros principales proveedores**, en términos de emisiones, desde hace ya varios años. Para aquellos que suponen alrededor del 90% de nuestras emisiones de la cadena de suministro (categorías 1 y 2 del GHG Protocol), analizamos su madurez climática y les acompañamos en su proceso de descarbonización a nivel de empresa, a través de sesiones de capacitación (Supplier Engagement Program) y pidiéndoles compromisos específicos, como establecer objetivos de reducción de emisiones alineados con la iniciativa SBTi. Para un grupo más reducido de proveedores, debido a su importancia en términos de emisiones, desarrollamos un programa de colaboración individual y más específico, Carbon Reduction Program, con el objetivo de reducir las emisiones de carbono a nivel de producto.

Además, colaboramos de forma estrecha con otras operadoras en grupos de trabajo en JAC (Joint Alliance for CSR) y GSMA, en temas metodológicos y con acciones concretas para impulsar la reducción de emisiones en nuestra cadena de suministro común. Asimismo, también participamos en iniciativas multisectoriales como 1.5°C Supply Chain Leaders y SME Climate HUB, para llegar también, por ejemplo, a pymes.

[Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro](#)

La otra gran categoría de alcance 3 que tiene relevancia en nuestras emisiones es la del **uso de productos vendidos**. Para disminuir las emisiones procedentes de los dispositivos electrónicos, impulsamos el diseño con criterios ambientales en equipos de conectividad en el hogar y la reutilización de equipos de casa cliente y teléfonos móviles.

[Más información en 2.3. Economía circular](#)

Por otro lado, ayudamos a nuestros clientes a tomar decisiones de compra informadas. Una de estas iniciativas es Eco Rating, que mide el impacto ambiental de los teléfonos móviles a lo largo de todo el ciclo de vida del terminal, puntuando la sostenibilidad ambiental de los mismos. El sello Eco Rating permite, por una parte, que los clientes incorporen criterios de sostenibilidad a la hora de elegir dispositivos móviles y, por otra parte, promueve que los fabricantes reduzcan el impacto ambiental de los mismos.

[Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible](#)

Colaboramos en iniciativas sectoriales para reducir las emisiones de nuestra cadena de suministro.

2.2.6.5. Neutralizamos las emisiones restantes

Las emisiones que no podamos reducir (un máximo de 10% en 2040), las neutralizaremos a través de la captura o **absorción permanente de una cantidad equivalente de CO₂** de la atmósfera, por medio de la compra de créditos de carbono o mediante el desarrollo de proyectos propios, que deberán cumplir con los siguientes criterios:

- Iniciativas de **absorción de carbono**, preferiblemente **basadas en la naturaleza**, como reforestación, forestación o restauración de ecosistemas, utilizando para ello especies vegetales autóctonas.
- Demostración de **adicionalidad** y de **impacto a largo plazo**.
- Proyectos con cobeneficios ambientales y sociales, que contribuyan en la medida de lo posible al cumplimiento de los ODS y que respeten y consideren los derechos de las comunidades locales y las poblaciones indígenas.
- Proyectos certificados con estándares reconocidos a nivel nacional/internacional y verificados por una tercera parte acreditada.
- Preferiblemente localizados en las geografías en las que Telefónica esté presente.

Adicionalmente, **a corto y medio plazo**, invertiremos en proyectos que generan **créditos de reducción de emisiones de alta calidad**, contribuyendo a frenar la deforestación en determinadas regiones donde Telefónica tiene operaciones y proporcionando incentivos para apoyar a los pueblos originarios y a las comunidades locales.

2.2.6.6. Desarrollamos soluciones digitales para la transición verde

Otra de las prioridades de nuestro Plan de Acción Climática consiste en **impulsar la conectividad y la digitalización como vectores clave para la transición verde** y la mejora de la competitividad de nuestros clientes.

Desarrollamos servicios basados en la conectividad, *Internet of Things (IoT)*, *cloud*, *big data* o 5G que no solo

generan beneficios operativos y de ahorro de costes, sino también beneficios ambientales.

 [Más información en 2.11 Oferta e innovación sostenible](#)

2.2.6.7. Calculamos las emisiones evitadas en clientes

Anualmente cuantificamos las emisiones de gases de efecto invernadero que nuestros clientes evitan gracias al uso de nuestros productos y servicios.

Para poder llevar a cabo estos cálculos necesitamos conocer las eficiencias que se generan en las operaciones de nuestros clientes al utilizar nuestros servicios.

Los servicios de **conectividad móvil y banda ancha** para el **segmento B2C** habilitan que nuestros clientes hagan uso de aplicaciones digitales que les permiten adoptar hábitos más sostenibles como teletrabajar, formarse a distancia, realizar audio/videollamadas, compartir vehículos, uso de aplicaciones de navegación satelital, acceso en tiempo real a aplicaciones de transporte público, alojamiento compartido, compras *online* y servicios de banca *online*.

Para conocer el perfil de uso de estas aplicaciones y la adopción de nuevos hábitos más sostenibles realizamos encuestas a nuestros clientes del segmento residencial.

En cuanto al uso de soluciones **Eco Smart en clientes B2B** realizamos casos de estudio con ellos, seleccionando clientes representativos por cada sector que nos permitan tener información de las eficiencias medias que aportan nuestras soluciones y que nos permitan hacer extrapolaciones en clientes en el mismo sector que hagan uso similar de las tecnologías que les vendemos.

Con esta información, desde 2019, y con el apoyo de Carbon Trust hemos desarrollado y aplicado una **metodología de cálculo que convierte las eficiencias** –energéticas, operativas o de consumo de materias– generadas por nuestros servicios cuando se implementan en un cliente **en emisiones de CO₂ evitadas**.

Actualizamos esta metodología de forma continua para incluir nuevos servicios digitales y las evoluciones tecnológicas de nuestras soluciones y clientes, a la vez que aplicamos las guías o recomendaciones metodológicas del sector.

Además, con nuestro compromiso de impulsar las soluciones digitales verdes y comunicar de forma transparente los beneficios ambientales que generan, somos miembros fundadores de la EGDC desde 2021.



Se trata de una iniciativa impulsada por la Comisión Europea y las principales compañías europeas del sector TIC. Para hacer posible la transición ecológica de la UE, las empresas participantes nos comprometemos a:

- Invertir en el desarrollo y despliegue de soluciones digitales verdes con un foco importante en la contribución a la eficiencia energética.
- Colaborar con organizaciones relevantes para desarrollar metodologías de evaluación estandarizadas del impacto ambiental neto de las soluciones digitales.
- Promover el diálogo intersectorial.
- Contribuir al desarrollo de directrices y recomendaciones para el despliegue de dichas soluciones.

Telefónica está incluida en la Climate A List de CDP por 10º año consecutivo.



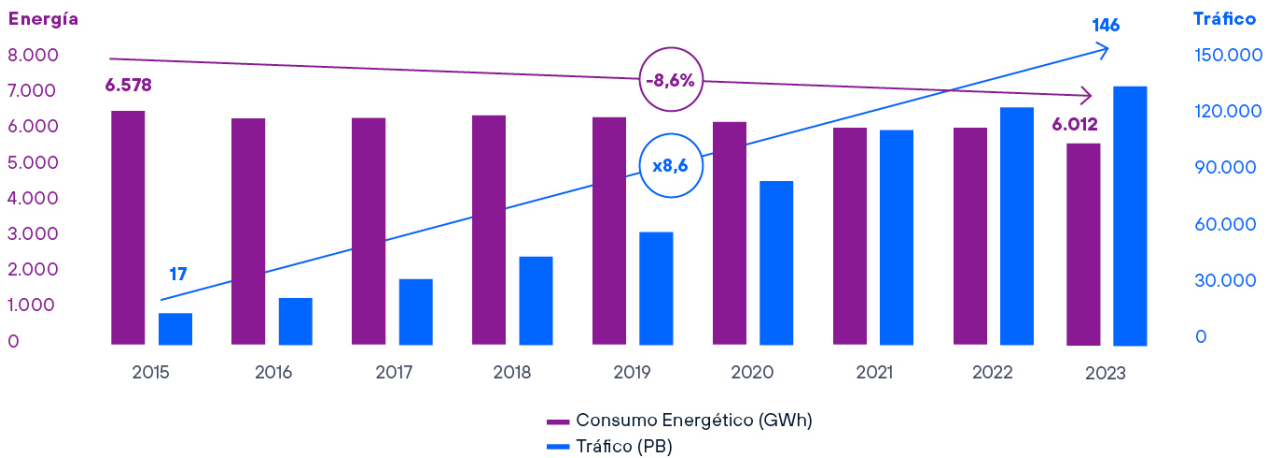
2.2.7. Progreso en 2023

2.2.7.1. Evolución del consumo de energía GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4

En 2023 implementamos una serie de proyectos destinados a fortalecer la eficiencia y sostenibilidad de nuestras operaciones, en línea con el programa de la compañía ANJ (Autonomous Network Journey) para construir la red del futuro. Priorizamos el despliegue de nuevas tecnologías, más eficientes, y el apagado del *legacy*, fomentando la economía circular.

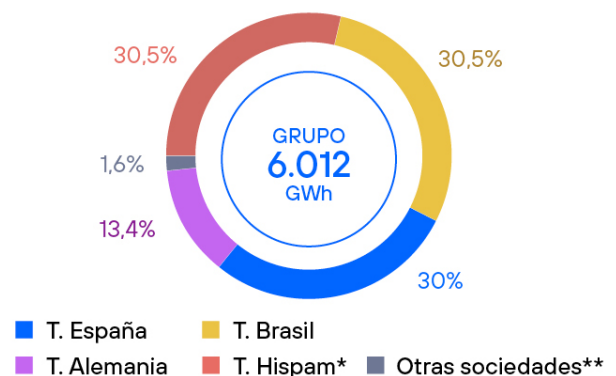
Durante este periodo implementamos 170 iniciativas enfocadas en la eficiencia y gestión energética en nuestras redes y oficinas, con ahorros de 281 GWh y 82 millones de euros. Nuestro consumo total de energía fue de 6.012 GWh (21.642.699 GJ), distribuido en un 95% de electricidad y un 5% de combustibles. Cabe destacar que logramos mejorar nuestra ratio de consumo de **energía por unidad de tráfico** en un 89,3% respecto a 2015.

Evolución consumo de energía y tráfico 2015-2023



Gracias a la implementación de proyectos de eficiencia energética, hemos reducido el consumo energético un 8,6% comparado con 2015, a pesar de que el tráfico gestionado por nuestras redes ha aumentado 8,6 veces.

Consumo total de energía 2023



* T. México, T. Colombia, T. Venezuela, T. Ecuador, T. Perú, T. Argentina, T. Chile, T. Uruguay

** Telxius Cable, TGIES, T. Tech

Como parte de nuestros proyectos de eficiencia energética, impulsamos activamente las iniciativas de transformación de redes, responsables de un 66% de nuestros ahorros totales en energía. Además, mantenemos nuestro compromiso con el **apagado de redes legadas**, tanto en la red móvil como en la fija. En España, alineado con el plan de cierre total del cobre en 2024, en 2023 se apagaron 1.914 centrales (4.150 desde 2014, lo que nos permitió llegar al 49% del total de centrales a apagar, generando un ahorro de 41 GWh. Por otra parte, en Hispanoamérica se avanzó en el apagado de la red 2G, llegando al 50% en Uruguay. Al completar el 100% del apagado, se logrará un ahorro estimado de 4,7 GWh por año, que representa el 17% del consumo total de electricidad de esta operación.

A nivel de infraestructura, definimos un nuevo plan plurianual basado en una serie de palancas que incluimos en nuestro **Plan de Acción Climática**, como son: compactación de salas técnicas, renovación de equipos obsoletos, confinamiento de pasillos fríos e incremento de la temperatura de salas y circuitos de agua asociados. En 2023, mejoramos una décima el PUE (Power Usage Effectiveness) de nuestros principales *data centers*, que alcanzó un valor de 1,69.

Hemos ampliado el proyecto de **Consolidación de Data Centers** para incluir todos los emplazamientos críticos. En Alemania definimos un plan de consolidación para tener menos, pero mejores infraestructuras, en términos de fiabilidad y eficiencia, y obtener un 15% de reducción en el consumo energético.

Adicionalmente a los proyectos realizados en nuestros *data centers*, actuamos en el resto de infraestructuras críticas (centrales). En España continuamos con el proyecto **Apagado Milles**, que consiste en el ajuste de los equipos en producción de clima con la carga real, y en el apagado de cerca de 1.000 equipos, con ahorros 20 GWh en 2023.

Durante 2023 también continuó el proyecto **Smart Site Design** para mejorar el **diseño** de los emplazamientos móviles con el modelo *Smart Site*, que abarca modernización de equipos, uso de *free cooling*, rectificadores con mayor eficiencia, cerradura *bluetooth* y el uso de energía renovable, entre otras mejores prácticas. Un ejemplo es Alemania, donde continuamos trabajando en el proyecto NSD (New Site Design).

En Brasil firmamos el acuerdo marco **Energy Savings as a Service (ESaaS)** y en Hispanoamérica adjudicamos el modelo **Hycooloop** para avanzar con la modernización de infraestructura y mejorar la eficiencia energética de los sitios, todo ello con inversión de un tercero. En 2023, en España implementamos cuatro proyectos basados en ESaaS que suponen unos ahorros de 5,2 MWh por año. El próximo paso contempla la expansión a 40 centrales, con un ahorro promedio estimado del 20% en el consumo de cada central.

Con el objetivo de gestionar de manera eficiente la capacidad de la red, intensificamos la utilización de funcionalidades de ahorro de energía (PSF), especialmente durante los periodos de bajo tráfico. Incorporamos herramientas avanzadas de inteligencia artificial, *machine learning* y predicción automática de tráfico. En 2023 implementamos seis nuevas funcionalidades **Power Savings Features** (PSF) en nuestras redes 4G y 5G en los principales mercados, lo que nos permite reducir el consumo de energía en horarios de bajo tráfico hasta en un 30%, sin comprometer la calidad del servicio. En Alemania, se desplegaron plataformas de AI/ML con el fin de obtener ahorros adicionales a las PSFs 4G/5G ya activas en la red, con un ahorro adicional de hasta un 5%.

Por último, continuamos con la **mejora en las metodologías de obtención de datos** de consumo de combustible de operaciones y recarga de gases refrigerantes. En Colombia y Venezuela se implementaron sistemas de medición automática de combustibles en las principales centrales. Continuamos trabajando en la digitalización del proceso de gestión, logrando un aumento en la fiabilidad de los datos, lo que nos permitió disminuir un 15% las recargas de gases refrigerantes en Brasil. Esto posibilita, además, la implementación de nuevos proyectos para reducir las emisiones de alcance 1.

Con el objetivo de disminuir las emisiones derivadas del uso de combustibles fósiles, realizamos un análisis para la utilización de soluciones de hidrógeno/metanol en emplazamientos móviles *off-grid*. En 2023, el estudio demostró teóricamente que las pilas de combustible alimentadas por metanol como complemento a los paneles solares y baterías ya utilizados, nos permitirían, con un coste razonable, eliminar el uso de grupos electrógenos y, por consiguiente, reducir nuestras emisiones. El próximo año desplegaremos varios pilotos como fase previa al despliegue masivo.

En la misma línea, para nuestras centrales donde el uso de generadores es inevitable al ser la garantía de la continuidad del servicio, realizamos un análisis basado en el uso de biocombustibles (HVO) como sustitución al gasóleo tradicional. Así, ratificamos la viabilidad de un cambio que reduce emisiones. En 2024 desplegaremos varios pilotos en diferentes operaciones.

En Colombia, se implementaron 10 sitios bajo el modelo ESaaS y ocho sitios con el proyecto de ciclado de baterías Li Ion, con una reducción de 125.582 litros de combustible por año. De este modo, eliminamos el 100% de los sitios que funcionaban 365 días con generador.

Ahorros en proyectos de eficiencia y gestión energética



* 'Otros' incluye proyectos como: iluminación, corrección de factor de potencia, autogeneración renovable, reducción de uso de combustible, climatización, fuerza, exenciones y/o beneficios fiscales.

2.2.7.2. Energía renovable

En 2023, un 84% de nuestro consumo eléctrico total en instalaciones propias provino de fuentes renovables. En Europa, Brasil, Chile y Perú, consumimos el 100% de electricidad de fuentes renovables.

Destaca la continuación del proyecto de **generación distribuida** (GD) en Brasil. Hasta la fecha, hemos instalado 67 centrales de energía renovable de un total de 85 previstas, que generarán más de 700 GWh por año, reduciendo así la dependencia de certificados de energía renovable o iRECs.

Por otro lado, gracias a la extensión de **programas de garantías de origen**, Telxius Cable certificó por primera vez como renovable el 100% de su consumo eléctrico en instalaciones propias en sus mercados principales, a través de la compra de IRECs. En Hispanoamérica, se adjudicó la primera compra multipaís y plurianual (2024-2026) para certificados de origen (IRECs) por un volumen de entre 451 GWh (2024) y 981 GWh (2026). Esto supone un aumento del porcentaje de consumo renovable entre 53% y 76% para los años 2024 y 2026,

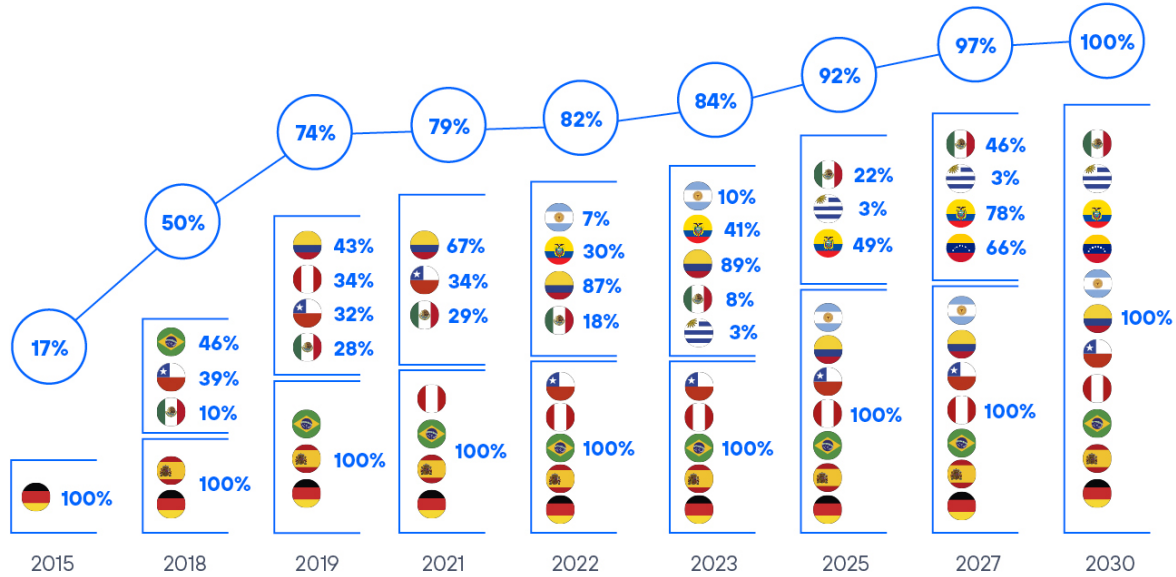
respectivamente. En 2023, Argentina, Ecuador y Colombia siguieron aumentando su consumo eléctrico renovable hasta alcanzar el 10%, 41% y 89% respectivamente.

En cuanto a la electricidad que consumimos en instalaciones ajenas a la Compañía, nuestras operaciones en Alemania, España, Brasil, Perú y Chile certificaron también como renovable el 100% del consumo eléctrico en emplazamientos de terceros, permitiéndonos alcanzar un 87% a nivel global (61% en 2022).

El 100% de nuestro consumo eléctrico en instalaciones propias proviene de fuentes renovables en Europa, Brasil, Perú y Chile, y un 84% a nivel global. Nuestro objetivo, enmarcado en la iniciativa RE100, es ser 100% renovables en 2030 en todas nuestras operaciones.

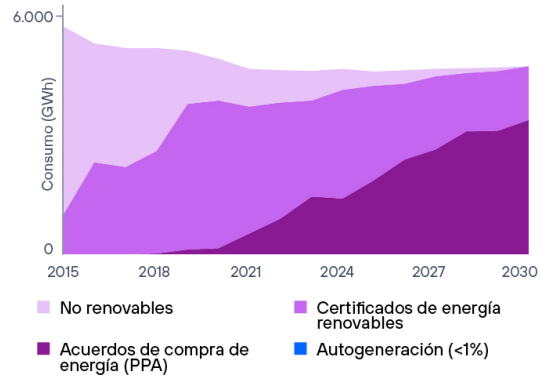
En relación con la **autogeneración de electricidad**, contamos con 484 instalaciones distribuidas tanto en edificaciones de la red fija como en estaciones base de la red móvil. Estas instalaciones no solo contribuyen a mejorar nuestro consumo eléctrico mediante fuentes renovables, sino que también nos permiten prescindir del uso de generadores de combustibles fósiles en estaciones base aisladas (*off-grid*), logrando reducciones sustanciales del consumo, que oscilan entre el 70% y el 100%. Un ejemplo destacado de esta iniciativa ha sido la implementación de 11 proyectos de autogeneración en Ecuador, donde se estima una producción anual de 34.000 kWh.

Evolución del consumo de energía renovable en instalaciones propias



Nuestro compromiso en este ámbito se refleja en el **Plan de Energía Renovable**, que tiene como objetivo alcanzar el 100% en 2030, así como la firma de acuerdos de compra de electricidad a largo plazo (PPA) y el aumento progresivo de la autogeneración. Esto nos permitirá reducir gradualmente la adquisición de certificados de origen renovable, generando a su vez ahorros significativos en los costos operativos de electricidad (OpEx).

Consumo de energía renovable por tipo



Evolución de consumo de energía

Energía	Unidad	2015	2021	2022	2023	Evolución 2015/2023
Consumo total de energía	MWh	6.577.766	6.106.625	6.106.255	6.011.861	-8,6%
Consumo electricidad + autogeneración ¹	MWh	6.186.885	5.815.665	5.824.828	5.739.167	-7,2%
Consumo electricidad renovable	MWh	967.076	4.227.978	4.529.993	4.849.439	401,5%
Autogeneración	MWh	13.477	6.375	4.317	5.929	-56,0%
Consumo electricidad no renovable	MWh	5.206.331	1.581.311	1.290.518	883.800	-83,0%
Combustible y calefacción urbana	MWh	390.882	290.961	281.427	272.694	-30,2%
Consumo de biocombustible	MWh	57.383	28.386	48.848	66.410	15,7%
Consumo de combustible (no renovable)	MWh	328.435	254.986	226.266	201.173	-38,7%
Calefacción urbana (no renovable)	MWh	5.063	7.589	6.312	5.110	0,9%
Electricidad proveniente de fuentes renovables en instalaciones propias	Porcentaje	17%	79%	82%	84%	
Tráfico gestionado total anual	Petabyte	17.054	113.547	125.790	146.074	756,5%

¹ De los cuales 3.851.889 MWh se consumen en instalaciones propias.

2.2.7.3. Emisiones de GEI

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

En 2023, el Grupo Telefónica emitió 2,3 millones tCO₂e, siendo las más relevantes las emisiones indirectas que se producen en nuestra cadena de valor (alcance 3), que suponen el 85,4% de nuestra huella de carbono.

Las emisiones indirectas provenientes del consumo eléctrico (alcance 2) representan el 9,3% de las emisiones totales, mientras que las emisiones directas de las actividades controladas por Telefónica (alcance 1) son el 5,3%.

Emisiones GEI por alcance



Evolución de emisiones operativas

Las emisiones de **alcance 1**, provienen de dos fuentes principales: del consumo de combustibles en nuestras líneas de negocio y de las emisiones fugitivas de gases fluorados (refrigerantes de los equipos de climatización y agentes supresores de incendios). En 2023, estas emisiones fueron un 7% menores que el año anterior, debido a una disminución del 11% de las fugas de gases fluorados y del 3% en el consumo total de combustible.

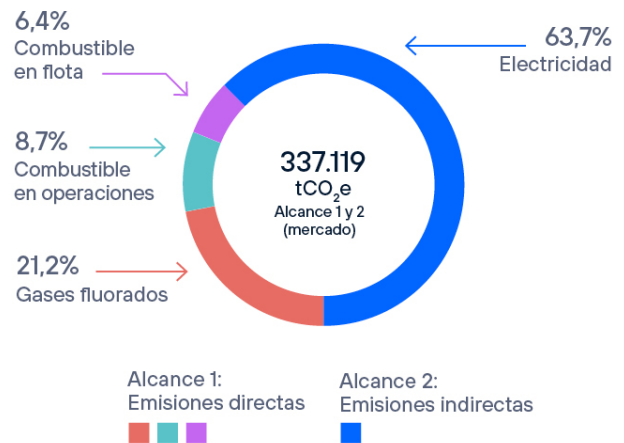
Por su parte, las emisiones de **alcance 2**, han disminuido un 3% respecto al año anterior. Esto se ha logrado gracias a nuestros planes de **Energía Renovable y Eficiencia Energética** que nos han permitido aumentar hasta un 84% el consumo renovable mientras reducimos el

consumo eléctrico un 1,5% respecto al año anterior. Esto se traduce en que evitamos, solo en 2023, la emisión de 837.520 y 45.289 tCO₂e, respectivamente.

Respecto al año base (2015), nuestras emisiones de **alcance 1** disminuyeron un 57% (163.741 tCO₂e) y las emisiones de **alcance 2** un 86% (1.310.295 tCO₂e). Combinadas, nuestras emisiones de alcance 1 y 2 disminuyeron un 81,4%, lo que supone 1.474.036 tCO₂e menos emitidas a la atmósfera.

De esta forma, seguimos en la senda de cumplimiento del objetivo, actualizado en 2023, de reducir nuestras emisiones operativas (alcance 1 y 2) un 90% para 2030.

Emisiones de alcance 1 y 2. Desglose por fuente.



Las emisiones de Telefónica en 2023, sin nuestro Plan de Energía Renovable, habrían sido 3,5 veces superiores.

Emisiones GEI

	Unidad	2015	2016	2021	2022	2023	Evolución Año base/2023
Alcance 1 ²	tCO ₂ e	286.201	281.517	183.231	131.809	122.460	-57%
Alcance 2 (basado en el método de mercado)	tCO ₂ e	1.524.954	1.047.751	353.506	221.537	214.659	-86%
Alcance 2 (basado en el método de localización)	tCO ₂ e	1.869.500	1.712.202	1.212.173	1.002.189	1.036.537	-45%
Alcance 1 + 2 (mercado)	tCO ₂ e	1.811.155	1.329.268	536.737	353.346	337.119	-81%
Alcance 1 + 2 (localización)	tCO ₂ e	2.155.701	1.993.719	1.395.404	1.133.998	1.158.997	-46%
Emisiones compensadas ³	tCO ₂ e			63.018	35.537	33.711	NA
Alcance 3 ⁴	tCO ₂ e	2.855.544 ⁵	2.855.544	2.072.159	1.930.051	1.970.583	-31%
Emisiones GEI alcance 1 + 2 + 3 (método mercado)	tCO ₂ e	4.666.699	4.184.812	2.608.896	2.283.397	2.307.702	-51%
Emisiones GEI alcance 1 + 2 + 3 (método localización)	tCO ₂ e	5.011.245	4.849.263	3.467.563	3.064.049	3.129.580	-38%
Emisiones biogénicas	tCO ₂ e			9.020	13.873	16.267	NA
Emisiones evitadas por consumo de energía renovable	tCO ₂ e	392.489	752.264	902.019	845.456	837.520	113%
Intensidad de emisiones (alcance 1 + 2 -mercado-/ingresos M€)	tCO ₂ e / M€	33,0	29,4	14,6	8,8	8,3	-75%
Intensidad de emisiones (alcance 1 + 2 + 3 -mercado-/ingresos M€)	tCO ₂ e / M€	79,8	92,6	71,2	57,1	56,8	-39%
Intensidad de emisiones (alcance 1 + 2 + 3 -localización-/ingresos M€)	tCO ₂ e / M€	86,0	101,0	89,6	73,3	74,0	-27%

Detalle emisiones totales por sociedad

Emisiones (tCO ₂ e)	T. Alemania	T. Brasil	T. España	T. Argentina	T. Chile	T. Colombia	T. Ecuador	T. México	T. Perú	T. Uruguay	T. Venezuela	T. Telxius	Otras sociedades ⁶
Alcance 1+2 (mercado)	6.190	25.524	18.947	144.398	9.405	15.699	6.387	39.545	3.564	1.941	49.717	9.137	6.664
Alcance 1	5.955	25.524	18.947	23.076	9.405	10.141	1.036	4.304	3.564	483	9.240	9.075	1.708
Alcance 2 (mercado)	234	0	0	121.322	0	5.558	5.352	35.240	0	1.458	40.477	63	4.956
Alcance 3	391.940	302.358	529.979	171.831	149.679	83.302	16.290	98.044	111.235	10.308	35.548	8.996	61.074
Emisiones GEI totales	398.129	327.882	548.926	316.228	159.084	99.001	22.677	137.589	114.800	12.249	85.265	18.133	67.738

Evolución de emisiones de la cadena de valor

El 85% del total de las emisiones del Grupo Telefónica son **emisiones de alcance 3**, es decir, aquellas que se producen en nuestra cadena de valor. Concretamente proceden de las siguientes categorías:

² Emisiones de alcance 1 por tipología de gas: CO₂: 50.695 tCO₂e; CH₄: 239 tCO₂e; N₂O: 212 tCO₂e; HCFCs: 71.314 tCO₂e.

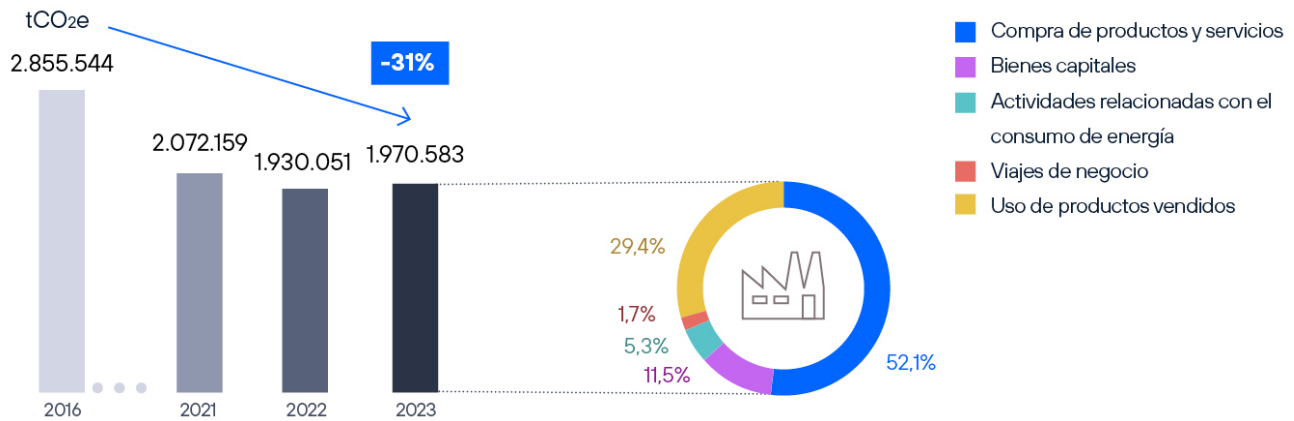
³ Emisiones compensadas por compra de créditos de carbono en proyectos certificados.

⁴ Las emisiones de alcance 3 incluyen las emisiones de las categorías materiales: Cat. 1 (1.026.696 tCO₂e), Cat. 2 (225.403 tCO₂e), Cat. 3 (105.225 tCO₂e), Cat. 6 (34.284 tCO₂e) y Cat. 11 (578.975 tCO₂e).

⁵ Telefónica calcula sus emisiones de alcance 3 desde el ejercicio de 2016, por lo que se ha asumido el mismo valor para 2015, de forma que se pueda calcular la huella total de la organización (alcances 1, 2 y 3) a efectos de su evolución temporal.

⁶ 'Otras sociedades' consolida las emisiones de las siguientes sociedades: Telefónica S.A., Telefónica Tech y Telefónica Global Solutions.

Emisiones de alcance 3



Del total de estas emisiones, el 64% proviene de las compras que realizamos a nuestra cadena de suministro ('Categoría 1. Compra de productos y servicios' y 'Categoría 2. Bienes de capital') y el 29% del uso de los productos vendidos a nuestros clientes ('Categoría 11. Uso de productos vendidos').

Otras categorías relevantes son la 'Categoría 3. Actividades relacionadas con el consumo de energía' y la 'Categoría 6. Viajes de negocio', que conjuntamente suponen el 7% restante de las emisiones de la cadena de valor.

Además, calculamos y reportamos otras emisiones que consideramos estratégicas para nuestro negocio como las correspondientes a la 'Categoría 15. Inversiones', que en 2023 supuso 35.060 tCO₂e. En esta categoría, se incluyen las emisiones de VMO2, la *joint venture* creada en Reino Unido en 2021.

En 2023, nuestras emisiones de alcance 3 disminuyeron un 31% respecto a 2016 (año base), lo que supone 884.961 tCO₂e menos en siete años.

A pesar del descenso respecto al año base y de ratios de emisiones más bajos en las principales categorías, las emisiones de alcance 3 aumentaron un 2% en términos absolutos respecto al ejercicio anterior.

Concretamente, las emisiones asociadas a nuestras compras subieron un 1%, pese al aumento del 7% en el

volumen de compras. Esto significa que las ratios de intensidad de emisiones por unidad de compra han disminuido, gracias a un mayor compromiso climático de nuestros proveedores, empujado por nuestras iniciativas de *engagement*.

Por su parte, las emisiones de los viajes de negocio aumentaron debido a la recuperación de encuentros presenciales, aunque siguen siendo un 48% inferiores a las emisiones pre-pandemia.

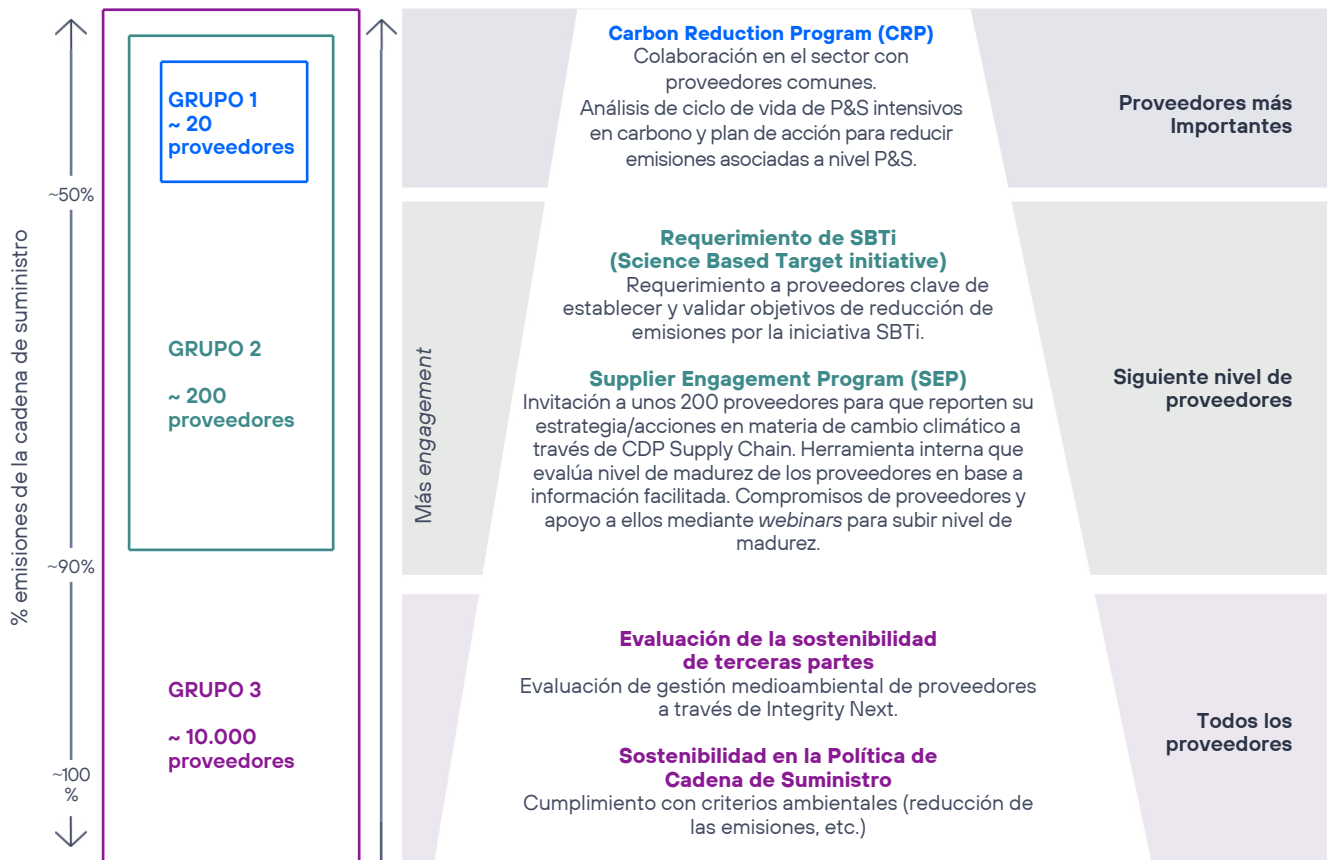
Finalmente, las emisiones asociadas al uso de productos vendidos se incrementaron un 5% debido a la venta de nuevos productos, como televisiones o videoconsolas. Sin tener en cuenta esta nueva línea de productos, las emisiones de esta categoría habrían descendido un 9% respecto a 2022.

Acciones clave para disminuir las emisiones de la cadena de valor

Somos conscientes de que las emisiones de alcance 3 representan un reto importante debido a que, al estar fuera de nuestro control directo, el proceso de recopilación de datos de actividad es más complejo y la asignación de responsabilidades es más difusa.

Dada la relevancia de las **emisiones de la cadena de suministro**, es necesario colaborar tanto con nuestros proveedores como con otras empresas del sector para juntos conseguir reducir estas emisiones.

Iniciativas de engagement con proveedores



En 2023 avanzamos en la implementación de las distintas iniciativas de *engagement* con proveedores. Para ello realizamos una **categorización y agrupamiento de los proveedores en base a su contribución a nuestra huella**, de forma que desarrollamos iniciativas específicas por grupo.

Los **proveedores del grupo 3**, (todos nuestros proveedores), aceptaron la **Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro** que incluye, entre otras cosas, requerimientos sobre el cálculo y reducción de emisiones.

En el caso de los **proveedores del grupo 2**, se desplegaron dos iniciativas distintas:

En primer lugar, invitamos a 178 proveedores (que representaron 90% de nuestras emisiones en la cadena de suministro) a participar en el programa **CDP Supply Chain** donde proporcionan información sobre la estrategia, objetivos y acciones climáticas. En base a esa información, los clasificamos en función de su nivel de madurez climática, y gracias a nuestro **Supplier Engagement Program** tomamos diferentes iniciativas, como por ejemplo la identificación de áreas de mejora, *webinars* de formación, etcétera.

En segundo lugar, a los 73 proveedores más relevantes en términos de emisiones se les pidió que se comprometiesen a establecer objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia y validados por **Science Based Target initiative**, compromiso al que se hace seguimiento periódicamente.

Finalmente, para los **proveedores del grupo 1**, aquellos que son más estratégicos, contamos con el **Carbon Reduction Program**. Se trata de una acción conjunta con otras empresas del sector, en el que se realiza un *engagement* individual para promover una reducción de las emisiones a nivel de **producto**. Es decir, los proveedores identificaron los productos comunes más intensivos en carbono y, a través de un análisis del ciclo de vida (ACV), se identificaron las etapas con mayor potencial de reducción de emisiones.

Además, colaboramos en otras iniciativas sectoriales, como el grupo de trabajo de cambio climático dentro de la iniciativa JAC (liderado por Telefónica) para alinear criterios y unir esfuerzos en el compromiso de descarbonización del sector. También formamos parte del grupo de trabajo de cambio climático de GSMA, que junto a GeSI (Global Enabling Sustainability Initiative) y la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) ha publicado en 2023 la *Guía de Alcance 3 para Operadores de Telecomunicaciones*.

Adicionalmente, seguimos participando en iniciativas como SME Climate HUB y 1,5°C Supply Chain Leaders, con el objetivo de ayudar a las pymes a medir sus emisiones y a desarrollar acciones concretas para reducirlas y alcanzar los objetivos climáticos. En 2023 se celebró en España el evento 'La descarbonización de las pymes. Impulso del SME Climate Hub en España' en el que desde Telefónica invitamos a participar a algunos de nuestros proveedores.

+ Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

Respecto a las emisiones asociadas al **uso de nuestros productos**, trabajamos para reducir el consumo eléctrico **del equipamiento en casa de cliente**, principalmente routers y decodificadores, gracias a un mejor diseño.

+ Más información en 2.3. Economía circular

2.2.7.4. Neutralización de las emisiones restantes

Llevamos varios años compensando el impacto de nuestras emisiones a través de proyectos basados en la naturaleza que generan créditos de carbono de alta calidad. El 100% de los proyectos utilizados en 2023 son sumideros naturales.

Uno de los objetivos que nos hemos establecido para 2025 es el de neutralizar anualmente el 100% de las emisiones residuales de los alcances 1 y 2 de nuestros mercados clave (España, Alemania y Brasil). En 2023, este valor fue de 65% y a nivel global del 10%.

Detalle proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono

KPI	T. Alemania	T. Brasil	T. España	T.S.A.	Total 2023
Créditos de carbono retirados (tCO ₂ e)	3.714	25.525	3.472	1.000	33.711
% Proyectos remoción (ARR)	100%	20%	13,6%	100%	30,5%
% Proyectos reducción (REDD+)	—%	80%	86,4%	—%	69,5%
% Verra Standard	100%	100%	86,4%	90%	98,3%
% Oficina Española Cambio Climático	—%	—%	13,6%	10%	1,7%

En **España** contamos con los créditos del **Bosque Telefónica** así como de un proyecto que protege bosques situados en una de las regiones con mayor tasa de deforestación del Bioma Amazónico y de otro proyecto de restauración de un área afectada por un incendio forestal en Caldas de Reis, Galicia, con vegetación autóctona. Con estos tres proyectos, la operadora compensó el 18% de sus emisiones operacionales (alcance 1+2) en 2023.

Por otro lado, **en Brasil continuamos compensando el 100%** de las emisiones de alcance 1+2 a través de la compra de créditos de carbono. Los proyectos apoyan iniciativas locales tanto de conservación de ecosistemas que evitan la deforestación, como de reforestación de la selva amazónica con especies autóctonas. Además promueven el desarrollo socioeconómico de las comunidades locales, al generarles ingresos y desarrollar actividades educativas.

En **Alemania hemos neutralizado el 60%** de nuestras emisiones operacionales a través de un proyecto de reforestación en Colombia que promueve la gestión sostenible de los recursos forestales para fomentar la regeneración natural.

Finalmente, **Telefónica S.A. ha contrarrestado el 68% del impacto de las emisiones de alcance 1 y 2** de sus edificios corporativos, a través de la absorción de una cantidad equivalente de CO₂ de la atmósfera, que ha tenido lugar en un proyecto de reforestación en Colombia y en un proyecto de restauración con masas de castaño, roble y pino en el monte vecinal de San Esteban de Budiño, en España.

Desempeño 2023 - Global

KPI	Unidad	Objetivo	Valor año base	Valor 2023	Evolución
Consumo de energía por unidad de tráfico	MWh por Pb	-90% en 2030	386	41	-89%
Emisiones GEI. Alcance 1 + 2 (mercado)	tCO ₂ e	-90% en 2030	1.811.155	337.119	-81%
Emisiones GEI. Alcance 3	tCO ₂ e	-56% en 2030	2.855.544	1.970.583	-31%
Total emisiones GEI (alcance 1 + 2 + 3)	tCO ₂ e	-90% en 2040	4.666.699	2.307.702	-51%
Compensación de emisiones residuales de alcances 1 y 2	Porcentaje	100% en 2040		10%	
Consumo electricidad renovable en instalaciones propias	Porcentaje	100% (en 2030)	17%	84%	

Desempeño 2023 - Principales mercados (Alemania, Brasil, España)

KPI	Unidad	Objetivo 2025	Valor año base	Valor 2023	Evolución
Consumo de energía por unidad de tráfico	MWh por Pb	-90%	336	40	-88%
Emisiones GEI. Alcance 1 + 2 (mercado)	tCO ₂ e	-90%	1.022.365	50.661	-95%
Emisiones GEI. Alcance 3	tCO ₂ e	-39%	1.453.453	1.224.277	-16%
Total emisiones GEI (alcance 1 + 2 + 3)	tCO ₂ e		2.475.818	1.274.938	-49%
Compensación de emisiones residuales de alcances 1 y 2	Porcentaje	100%		65%	
Consumo electricidad renovable en instalaciones propias	Porcentaje		25%	100%	

VMO2

Los principales indicadores de VMO2 de energía y emisiones durante 2023 fueron:

	Unidad	VMO2 (operación fija y móvil)
Consumo total de energía	MWh	1.187.097
Emisiones alcance 1 + 2 (mercado)	tCO ₂ e	55.207

2.2.7.5. Emisiones evitadas en clientes

En Telefónica llevamos tiempo estimando nuestra contribución a la transición verde de nuestros clientes.

De forma cualitativa: a través del sello Eco Smart identificamos el potencial de nuestros servicios B2B para generar beneficios ambientales tras ser desplegados y utilizados en otras empresas.



Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

De forma cuantitativa: desde 2018 estimamos las emisiones que ayudamos a evitar a nuestros clientes. Si bien es cierto que empezamos con metodologías aproximadas, cada año trabajamos para mejorar la exactitud de nuestros cálculos y en este momento estamos alineándonos con los requisitos metodológicos que se están definiendo en la EGDC.

Para ello y con el objetivo de conocer cómo nuestros **clientes del segmento residencial** utilizan los servicios de conectividad para acceder a servicios o *apps* que les permiten cambiar sus hábitos por otros más sostenibles, en 2022 y 2023 lanzamos **encuestas a más de 4.400 clientes en España, Brasil y Alemania**.

Las principales conclusiones de estas encuestas han sido que las aplicaciones digitales con mayor uso son la realización de audio/videollamadas, las compras *online* y los servicios de banca *online*. Todas ellas permiten reducir o eliminar desplazamientos diarios o viajes de mayor

distancia al facilitar el teletrabajo, la formación en remoto o el acceso a servicios *online*. Esto conlleva una disminución del consumo de combustibles de dichos vehículos que ya no se utilizan y, por tanto, de las emisiones de GEI derivadas.

Nuestros clientes también usan *apps* para compartir coche y alojamiento –opciones menos contaminantes que las tradicionales–, aplicaciones de transporte público que proporcionan información en tiempo real fomentando su uso o aplicaciones de navegación satelital que informan de las rutas más eficientes.

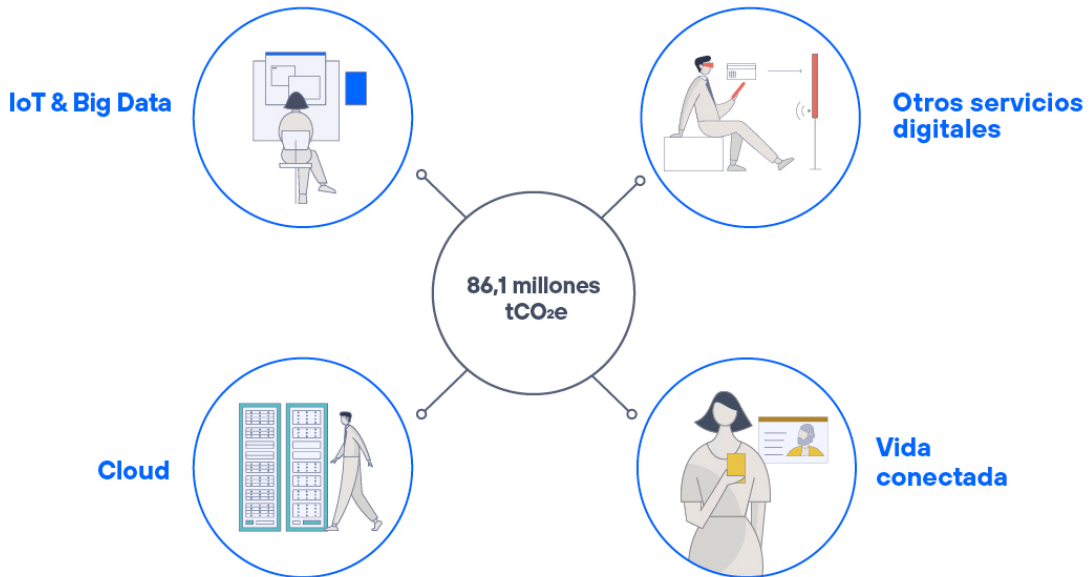
La digitalización es crucial para limitar el aumento de temperatura media del planeta por debajo de 1,5°C.

En el caso de los servicios Eco Smart que ofrecemos a **clientes B2B** realizamos casos de estudio que nos permitan conocer los ahorros de energía u otras eficiencias que puedan generar para posteriormente transformarlas en ahorros de CO₂.

Con todo ello estimamos que nuestros **servicios Eco Smart y de conectividad** han ayudado a nuestros clientes a **evitar la emisión de 86,1⁷ millones de toneladas de CO₂** en 2023.

⁷ De la cifra total, 84,9 millones corresponden a servicios donde Telefónica únicamente provee la conectividad de banda ancha y móvil para el segmento B2C y 1,2 millones a servicio de IoT, *cloud*, *big data* y salud donde Telefónica provee la conectividad, dispositivos IoT, plataformas, servidores y/o *software*. Estos datos incluyen las emisiones generadas por la conectividad y la infraestructura de red que forman parte de estos servicios.

Emisiones evitadas en cliente por la digitalización



Hitos

- ❶ Reducimos un -51% nuestras emisiones totales (alcance 1, 2 y 3) en tan solo 8 años.
- ❷ Ayudamos a evitar la emisión de 86,1 millones de toneladas de CO₂ en clientes, gracias a nuestros productos y servicios.
- ❸ Formamos parte de la Lista A de CDP por décimo año consecutivo.
- ❹ A nivel global, ya somos 84% renovables en la electricidad que consumimos en nuestras instalaciones y el 87% en instalaciones de terceros.
- ❺ Reducimos un 89% el consumo energético por unidad de tráfico con respecto al 2015.

2.3. Economía circular

Puntos clave

97%

de residuos reutilizados y reciclados. Nuestro objetivo, ser una compañía Residuo Cero en 2030 gracias al reuso y al reciclaje.

20%

de teléfonos móviles recogidos de cliente es nuestro nuevo objetivo para 2030, alineado con GSMA.

313.805

equipos y cables de red reutilizados, gracias a iniciativas como el proyecto MAIA.

2.3.1. Visión

La sobreexplotación del planeta es una de las principales causas de la degradación ambiental y del cambio climático. Según el World Resources Institute, consumimos cada año más de 100.000 millones de toneladas de recursos minerales, biológicos, metales o combustibles. Esto es más de lo que el planeta puede regenerar en un año. Actualmente el 7,2% se recicla o vuelve a tener una segunda vida, cifra que ha bajado del 9,1% en 2018.

La **economía circular** nace como parte de la solución a este problema: podría reducir el uso de recursos en un 28% y las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero en un 39%. Solo en la Unión Europea, podría crear cerca de **700.000 puestos de trabajo** e incrementar en un 0,5% su PIB de aquí a 2030. Todo ello basándose en la reducción de impactos desde el diseño, la extensión de la vida útil de productos, la recuperación de materias primas o la desmaterialización de la economía gracias a la digitalización.

En Telefónica integramos esta filosofía en nuestros procesos para optimizar el consumo de recursos y promover el diseño con criterios ambientales, la reutilización y el reciclaje para minimizar nuestro impacto y favorecer la reincorporación de materiales al ciclo productivo.

2.3.2. Objetivos

Nos marcamos como objetivo principal ser una compañía Residuo Cero en 2030.

Para lograrlo, establecemos objetivos en las entradas y salidas de materiales a fin de facilitar el retorno de recursos que caracteriza la economía circular, garantizando que nuestros residuos no se incineran o terminan en un vertedero, sino que se transforman en materias primas que son reintroducidas en la cadena de valor.

Entrada de materiales: iniciativas que reducen la extracción de materiales aumentando la circularidad de los productos, incorporando durabilidad, reparabilidad o reciclabilidad desde el diseño o aumentando los ciclos de uso de equipos gracias a la reutilización.

- **Equipos fijos de cliente:** reacondicionar y reutilizar el 90% de los *routers* y decodificadores recogidos de clientes en 2024.
- Introducir criterios de circularidad en las compras de equipos electrónicos de cliente en 2025.

- Introducir criterios ambientales en equipos de conectividad en el hogar diseñados por Telefónica a partir de 2025.
- **Teléfonos móviles:** reutilizar 500.000 móviles al año en 2030 gracias a distintos programas.

Salida de materiales: no existen residuos, solo recursos fuera de lugar. Por ello, estas iniciativas buscan facilitar el retorno de materiales al final de la vida útil a través de la transformación de residuos en recursos gracias al reacondicionamiento y el reciclaje.

- **Teléfonos móviles (alineado con objetivos sectoriales GSMA):**
 - Recoger al menos el 20% de los teléfonos móviles distribuidos a cliente final en 2030.
 - Reutilizar, revender y reciclar el 100% a 2030.

- **Equipos de red:** reutilizar, revender y reciclar el 100% a 2025 (alineado con el objetivo sectorial de la GSMA).

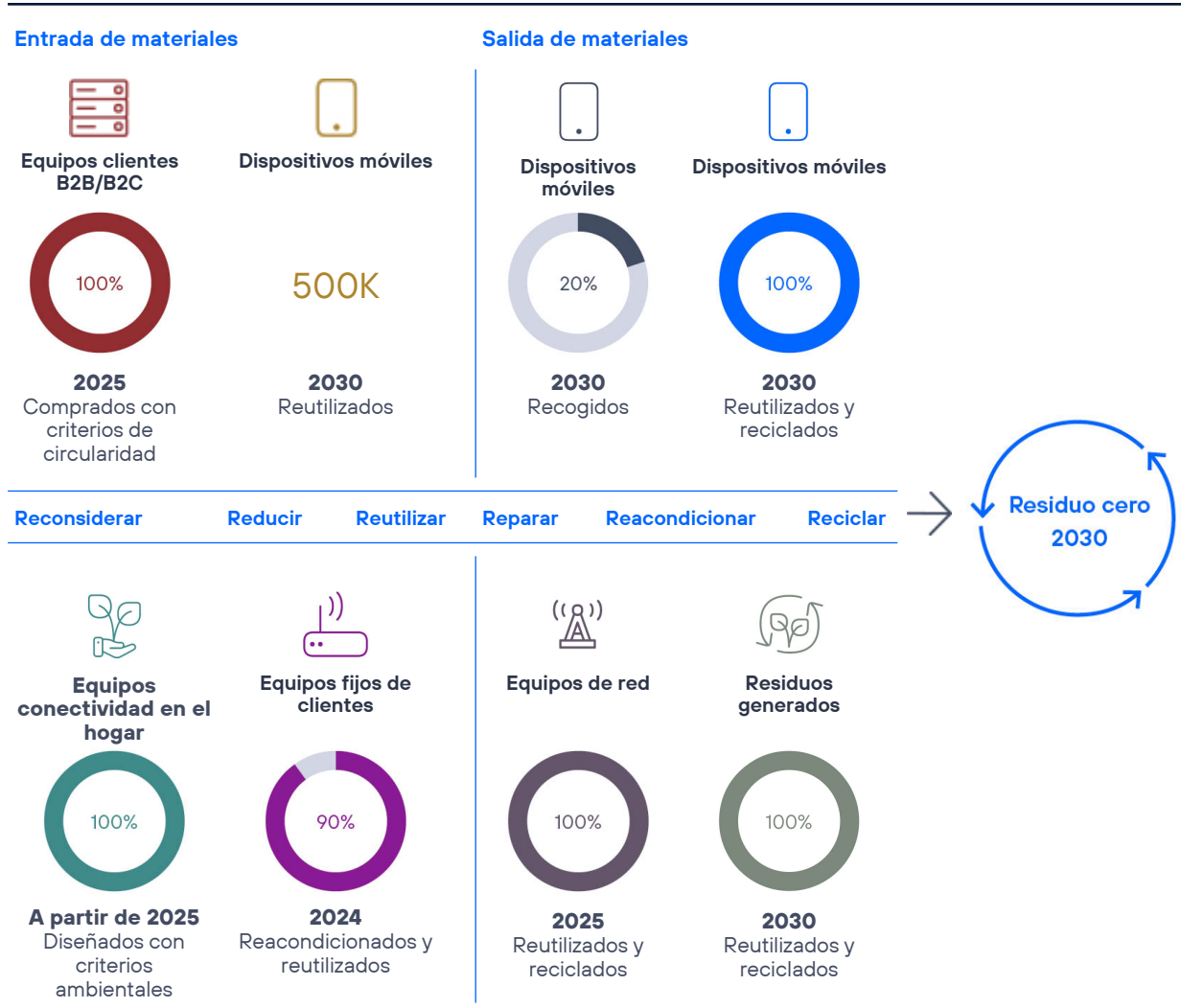
- **Residuo Cero:** reutilizar y reciclar el 100% del total de residuos generados (peligrosos y no peligrosos) en 2030.

Todos nuestros compromisos son de carácter voluntario y se establecen para todos los países en los que operamos.

Además, se encuentran alineados con la estrategia de economía circular de equipos de red y dispositivos móviles de la GSMA y con la jerarquía de residuos.

Esta jerarquía, recogida en la Directiva marco de la Unión Europea sobre residuos (2008/98/CE) y en el sistema de categorización de la economía circular de la Comisión Europea, establece las prioridades y acciones para la protección del medioambiente y el impulso de la economía circular.

Avanzamos hacia una compañía Residuo Cero



2.3.3. Políticas

GRI 2-23

Disponemos de varias políticas que establecen la base de aplicación de la economía circular en toda la Compañía:

- [Política Ambiental.](#)
- [Política de Gestión Energética.](#)
- [Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.](#)

De estas políticas emanan los siguientes **Principios para el impulso de la economía circular**:

- Fomentar el desarrollo de un marco normativo propicio para la economía circular.
- Promover con los fabricantes la integración de criterios ambientales en el diseño y en la compra de equipos.
- Reducir la generación de residuos y fomentar la reutilización y el reciclaje.
- Garantizar un tratamiento adecuado con controles a nuestra cadena de suministro.
- Ofrecer a nuestros clientes productos y servicios con menor consumo de materias primas, información ambiental durante la compra y alternativas distintas a la disposición para sus dispositivos usados.

2.3.4. Impactos, riesgos y oportunidades

GRI 3-3, 306-1

Una gestión inadecuada de los residuos, especialmente de los residuos electrónicos, podría generar contaminación y, por tanto, tener un impacto negativo en el medioambiente, a la vez que la restauración del entorno podría suponer un coste económico. A su vez, la no reutilización de equipos promueve el agotamiento de recursos naturales al no aprovechar toda la vida útil del producto.

Sin embargo, un modelo económico circular trae consigo **impactos positivos en el entorno** ya que la reutilización facilita la reincorporación de piezas, aumenta los ciclos de uso de los equipos y, por tanto, evita las emisiones asociadas a la fabricación de equipos. Por otro lado, el reciclaje evita el impacto asociado a la extracción de materias primas vírgenes facilitando la recuperación, transformación y reincorporación al modelo productivo. Estas iniciativas junto con las compras con criterios circulares permiten desvincular el crecimiento económico de la extracción de recursos no renovables.

Según el Foro Económico Mundial, la crisis de recursos naturales y su explotación excesiva trae consigo **riesgos** de suministro que pueden afectar a la disponibilidad de productos y servicios y que solo podrá revertirse con una economía más circular. Un ejemplo de ello es la presión que sufren las cadenas de suministro frente a conflictos geopolíticos o pandemias. Además, se espera que la demanda de materias primas críticas como el litio, el cobalto o el níquel siga incrementándose debido al continuo desarrollo de la industria tecnológica.

El diseño con criterios ambientales, la reutilización y el reciclaje contribuyen a reducir el riesgo de agotamiento de recursos y de continuidad de nuestra cadena de suministro. Además, reduce el impacto ambiental asociado, ya que el 45% de las emisiones mundiales provienen de la fabricación y uso de productos, mientras que un 90% de la pérdida de biodiversidad y del estrés hídrico se deben a la extracción y tratamiento de recursos naturales.

La reutilización y reacondicionamiento de equipamiento de casa del cliente y de equipos de red son una clara **oportunidad** para Telefónica, ya que genera ahorros al evitar la adquisición de equipos nuevos. Además, la venta de equipos de red reacondicionados o de residuos como el cable procedente de la transformación de cobre a fibra nos proporciona ingresos adicionales. Otra oportunidad de ingresos para la Compañía proviene de la reutilización de terminales móviles a través de programas de *buyback*, venta de terminales reacondicionados, servicios de reparación y alquiler de terminales.

La **digitalización y la conectividad** también representan una oportunidad asociada a la economía circular. Por ello hacemos uso de tecnologías como el *blockchain* o *big data* para mejorar la eficiencia de los procesos de logística inversa, incrementar la trazabilidad de equipos y evitar emisiones de CO₂. VICKY, APOLO, MARA y MAIA son algunos ejemplos del uso de la digitalización en nuestros procesos de logística inversa.

Por otro lado, la digitalización de la gestión de residuos a través de nuestra plataforma GRETTEL ayuda a tener una mayor trazabilidad e información de la disposición final de los equipos, reduciendo riesgos e impactos derivados de un tratamiento inadecuado.

Además, las soluciones digitales representan una oportunidad de negocio para Telefónica ya que pueden favorecer la circularidad de otros sectores económicos a través de las soluciones Eco Smart.



Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

2.3.5. Plan de acción y compromisos GRI 2-23, 3-3, 308-2

En Telefónica nos comprometemos a integrar los criterios de economía circular de forma transversal en tres niveles: **eficiencia interna, proveedores y clientes.**

La economía circular nos permite crecer utilizando menos recursos y evitar emisiones indirectas de carbono, asociadas a la fabricación de nuevo equipamiento.

Estrategia economía circular Mayor circularidad a través de la digitalización



2.3.5.1. Ecoeficiencia interna

Reducimos nuestro impacto medioambiental con medidas de eficiencia, como un mantenimiento preventivo de la infraestructura, la sustitución de equipos por otros de bajo consumo o su reutilización interna. Esto nos permite optimizar nuestro consumo de agua, papel y energía, esta última a través de un Programa de Eficiencia Energética.



Más información en 2.2. Energía y cambio climático

Para prevenir la generación de residuos en nuestras operaciones y en nuestra cadena de valor, apostamos por el **diseño circular, la compra con criterios circulares y la reutilización**, principalmente de equipos electrónicos, ya que el mejor residuo es aquel que no se produce. Todo ello nos permite ser más competitivos, reducir gastos e incrementar ingresos a la vez que logramos reducir nuestra huella sobre el entorno y cumplir con la normativa legal aplicable.

Equipos electrónicos

Prolongamos la vida útil de los equipos reutilizándolos siempre que es posible y, si no pueden reutilizarse, la mejor opción es su reciclaje ya que cada equipo contiene **metales preciosos** como el oro, el cobre o el níquel, que pueden ser utilizados como recursos en un producto nuevo.

Durante la transformación de la red, muchos equipos son reutilizados dentro de Telefónica fomentando así la economía circular en los procesos de desmantelamiento. Para impulsar esta reutilización, Telefónica cuenta con el proyecto **MAIA**, que facilita y promueve la reutilización interna con la ayuda de una plataforma digital que permite a cada operadora visualizar los equipos disponibles y conectar con otras operadoras del Grupo para fomentar su reuso. Cuando la **reutilización interna** no es posible, la plataforma permite a las operadoras conectar con *partners* tecnológicos para facilitar la venta de estos equipos y así extender su vida útil.

Para la reutilización de terminales móviles, Telefónica cuenta con la iniciativa global **MARA**, un modelo omnicanal con enfoque *end to end* que permite a nuestros clientes evaluar sus dispositivos y acceder a programas de recompra en cualquier lugar (hogar, comercio minorista y canales de voz). Este proceso optimiza el tiempo de gestión de dispositivos, reduce movimientos logísticos a la vez que genera ingresos por reutilización y reventa de terminales evitando así que se conviertan en residuos.

Por otro lado, **VICKY** es una iniciativa que utiliza tecnología *blockchain* para obtener una mayor trazabilidad en toda la cadena de valor de módems, *routers* y decodificadores de TV. Esto permite mejorar significativamente las tasas de recuperación, los procesos de reacondicionamiento y la vida útil de los equipos. La solución ha sido reconocida por su innovación (Gartner, Forbes) y por fomentar una cadena de suministro más eficiente, rápida, sencilla y sostenible.

Por su parte, **APOLO** mejora la eficiencia en procesos de logística inversa con el uso de *big data & analytics* para la optimización de rutas de recogida de equipos desinstalados o inactivos tanto en las instalaciones del cliente o en puntos de recogida. Ambas iniciativas se están desplegando en toda la organización con el objetivo de reutilizar el 90% de equipos fijos de clientes en 2024 y ser una compañía Residuo Cero en 2030.

Residuos

Los residuos que generamos son gestionados fuera de nuestras instalaciones por empresas colaboradoras especializadas en darles el mejor tratamiento posible conforme a las capacidades técnicas disponibles, la normativa ambiental vigente y los requisitos contractuales establecidos.

Cada vez que se produce una retirada de residuos, el personal responsable vela para que toda la información sea incorporada en la plataforma de gestión de residuos de Telefónica (**GReTel**). Esto permite obtener y analizar datos en tiempo real del origen y destino de los residuos producidos por la Compañía.

Gracias a este sistema, los responsables pueden conocer el volumen de residuos retirados, elaborar informes, analizar la información y conservar todas las evidencias documentales que aseguren el correcto cumplimiento de la **regulación ambiental** en cada país. Además, pueden tomar mejores decisiones para promover la circularidad.

2.3.5.2. Relación con nuestros clientes

Apoyamos y sensibilizamos a nuestros clientes para reducir su huella en el planeta con el sello **Eco Smart** y el sello **Eco Rating** que fomentan la innovación y la reducción de impactos ambientales.



Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

Además, ofrecemos a nuestros clientes servicios de reparación y opciones de **recompra y reacondicionamiento de teléfonos móviles** para prolongar su vida útil y darles un segundo uso. De este modo reducimos el consumo de recursos y energía al evitar la fabricación de otros dispositivos nuevos.

Uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el que trabajamos es el desarrollo de un modelo de consumo y producción sostenibles.

2.3.5.3. Relación con proveedores

Trabajamos conjuntamente con nuestros proveedores para introducir criterios ambientales en el diseño de productos, incentivamos la eliminación de los plásticos de un solo uso y optamos por nuevos modelos basados en la digitalización y desmaterialización como, por ejemplo, contratar productos como servicios.

Además, incorporamos progresivamente **requisitos de circularidad** en la adquisición de equipamiento electrónico, tomando como referencia los criterios establecidos en la recomendación ITU-T L.1023 sobre evaluación de circularidad, que permite valorar la **reparabilidad, reciclabilidad, durabilidad** y la **capacidad de actualización** de cada equipo electrónico adquirido.

Adicionalmente, para impulsar las compras ecoeficientes, en nuestra Política Global de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro incluimos criterios ambientales y de economía circular que se tienen en cuenta a la hora de proveer productos o servicios a Telefónica.

2.3.6. Progreso en 2023

GRI 301-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

2.3.6.1. Diseño circular

Diseño de equipos marca Telefónica

Introducir criterios ambientales en el diseño de equipos nos ayuda a mejorar la calidad y eficiencia de los productos al tener en cuenta conceptos como reparabilidad o reciclabilidad. Esto nos permite contar con equipos más duraderos y responsables con el planeta al reducir el consumo de materias primas, energía y emisiones asociadas a la fabricación. Un ejemplo de ello es que gracias a la reutilización y/o reparación de equipos fijos de casa cliente evitamos la compra de 3,7 millones de equipos nuevos en 2023.

Cooperamos con nuestros proveedores para integrar criterios ambientales en los equipos de conectividad en el hogar diseñados por Telefónica y que cuenten con imagen de alguna de las marcas de la Compañía (Movistar, O2 o Vivo). Nuestro objetivo es que todos los nuevos modelos de estos equipos que se introduzcan en

el mercado integren criterios ambientales a partir de 2025.

Por ello, en 2023 lanzamos en España el nuevo dispositivo **FTTR (Fiber To The Room)**, que contiene un **70% de plástico reciclado** en sus carcasas. Además, cuenta con mejoras en el embalaje como la incorporación de cajas más ligeras hechas con **cartón reciclado certificado FSC**, la utilización de papel para el amarre de cables y la reducción de documentos comerciales que acompañan el equipo.

Actualmente, los equipos diseñados por la Compañía cuentan con un diseño optimizado, gracias a la integración de antenas y la reducción del número y tamaño de las luces de estado, evitando el uso innecesario de materiales.

Por ejemplo, el nuevo modelo **HGU WiFi 6 2ª generación**, lanzado en 2023, ha reducido su consumo de energía un 27% respecto al modelo HGU WiFi 5 y un 56% respecto al HGU WiFi 6 1ª generación.

Además, en Alemania el pasado año, lanzamos el **Router HomeSpot 5G** sobre el que hemos realizado un estudio de Análisis de Ciclo de Vida (ACV) según las normas ISO 14040:2006 e ISO 14044:2006 y en colaboración con la sociedad pública de gestión ambiental del gobierno vasco IHOBE. De manera complementaria, se realizó un estudio de reparabilidad según la norma UNE-EN 45554:2020 y un estudio de reciclabilidad según la norma UNE-EN 45555:2020 a fin de integrar aún más la economía circular desde su diseño. Gracias a este estudio podemos conocer que el Router HomeSpot 5G es un **63% reparable** (partes prioritarias, un 76%) y un **89% reciclable y valorizable**.

Trabajamos en la reducción de uso de plásticos de nuestras tarjetas SIM con el formato *Half SIM Card*, que nos ha permitido disminuir a la mitad el plástico empleado en la fabricación de tarjetas. Esto supone una mejora en la **eficiencia** del proceso logístico al reducir el volumen de los contenedores utilizados para su transporte y almacenamiento.

Por ello, en 2023 evitamos el consumo de 185 toneladas de plástico. El formato ya se ha implementado en nueve de nuestras operaciones, consolidándose como el principal del Grupo. Adicionalmente, sustituimos los plásticos utilizados en el embalaje de tarjetas SIM en España por formatos de papel y cartón reciclado.

Compra con criterios circulares

En 2023 actualizamos la ficha para la evaluación de criterios de economía circular en equipos electrónicos tomando como referencia la nueva versión de la recomendación ITU L.1023 publicada en agosto.


Un ejemplo de uso es la aplicación de la ficha de evaluación de circularidad en equipos ofertados dentro del proceso de compra de *routers* y *switches* B2B en

España, dando como resultado que un 70% de los modelos evaluados cuentan con una puntuación de circularidad superior a 60% y un 18% de los modelos cuentan con más de 70%.

Esta evaluación permite a las áreas técnicas conocer el grado de diseño circular de los equipos ofertados a fin de que constituya un criterio adicional a valorar dentro del proceso de adquisición de equipos.

Adicionalmente, trabajamos con *partners* tecnológicos dentro del grupo focal de sostenibilidad de O-RAN ALLIANCE a fin de definir los criterios de la ITU L-1023 que deberían considerarse como prioritarios en la evaluación de la circularidad de equipos de red.

Por otro lado, trabajamos con nuestros proveedores en la **reducción de emisiones GEI** de los productos y servicios que nos proveen a través de diversas iniciativas globales en el apartado de emisiones de alcance 3.

 [Más información en 2.2. Energía y cambio climático](#)

2.3.6.2. Uso y recuperación

Reutilización y reciclaje

El mantenimiento de la infraestructura de red es la principal actividad generadora de residuos, por encima de los residuos generados en nuestras oficinas o los residuos electrónicos recogidos de nuestros clientes.

La gran mayoría de los residuos proceden del proceso de transformación de nuestra red, cuando migramos del cable de cobre a la fibra óptica. En 2023 este proceso de transformación se aceleró gracias al Plan Granada de cierre de centrales en España y al Proyecto Vivo María do Carmo en Brasil.

Impulsamos la **economía circular** en la transformación de nuestra red al priorizar la reutilización de equipos electrónicos y, cuando esto no es posible, podemos obtener valor de los materiales mediante el reciclaje. Esta valorización permite generar ingresos a medida que evoluciona la transformación de la red. Así, en 2023 generamos 45.756 toneladas de residuos (16 % menos respecto el año anterior) y reciclamos el 97% de estos.

Residuos de Telefónica

	Residuos No Peligrosos			Residuos Peligrosos			Total		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Total residuos generados (t)¹	60.791	50.340	42.180	3.268	2.566	3.576	64.059	52.906	45.756
Total residuos generados (t) + reutilización	62.998	55.897	49.211	3.268	2.566	3.576	64.100	58.463	52.787
Residuos no destinados a eliminación (t) (incluye reciclaje, reúso y otros tratamientos)	62.468	55.348	48.597	3.200	2.333	3.483	65.669	57.682	52.080
Residuos destinados a eliminación (t) (incluye valorización energética, incineración y vertido)	571	548	614	67	233	92	638	781	707
Tratamientos priorizados según los principios de jerarquía de residuos									
Equipos reutilizados (t)	2.207	5.557	7.031	n/a	n/a	n/a	2.207	5.557	7.031
Residuos reciclados (t)	60.030	49.491	41.044	2.520	2.164	3.293	62.549	51.655	44.338
Residuos valorizados energéticamente (t)	17	68	42	21	148	16	38	216	58
Otros tratamientos (t) ²	191	300	522	681	169	190	871	470	711
Residuos incineración (t)	11	0,1	0,3	0,2	13	8	12	13	8,5
Residuos vertedero (t) ³	543	480	572	576	72	68	588	552	640

¹ Los datos de residuos generados no incluyen reutilización ya que los equipos reutilizados aún no han finalizado su vida útil.

² Otros tratamientos: incluye tratamientos físicos, químicos, biológicos, celda de seguridad y tratamientos intermedios previos al reciclaje.

³ Dato 2021 recalculado conforme a la mejora aplicada a partir del ejercicio de 2022: reporte separado de residuos destinados a vertedero e incineración.

Residuo Cero en 2030, gracias a la reutilización y el reciclaje

Circularidad en equipos electrónicos

Para reducir su impacto y la generación de residuos, prolongamos la vida útil de los equipos electrónicos reutilizándolos siempre que es posible y reciclando el resto:

Equipos reutilizados



Routers y decodificadores



3.708.371 Unidades

Teléfonos móviles



491.422 Unidades

Equipos donados



1.913 Unidades

Equipos oficinas



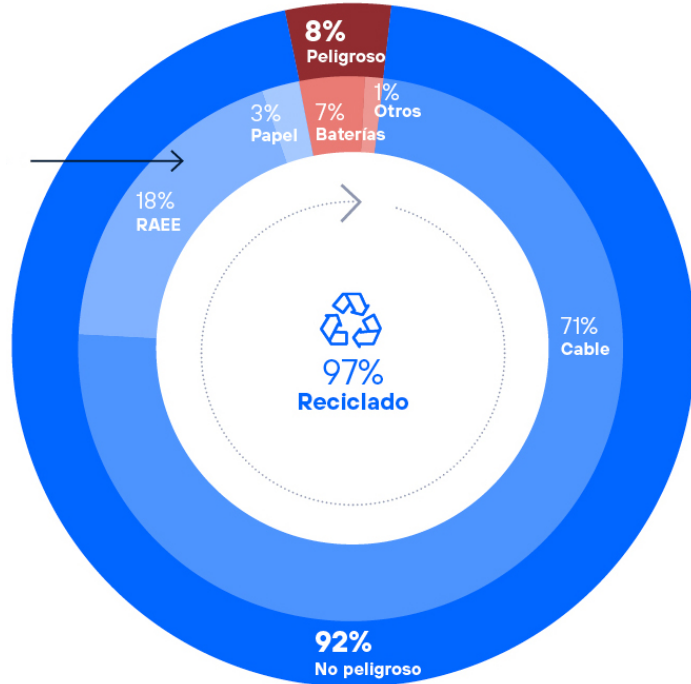
7.711 Unidades

Equipos operaciones



313.805 Unidades

Total residuos generados: 45.756 toneladas



Equipos electrónicos

En Telefónica reutilizamos el 46% del total de equipos recogidos y reciclamos el 54 % en 2023. De este modo, reutilizamos más de 4,5 millones de equipos de operaciones, oficinas y clientes, evitando 365.929 toneladas de CO₂ asociadas a la fabricación de nuevos productos:

- **Equipos de operaciones:** reutilizamos 313.805 unidades, un 36% más respecto a 2022, gracias a iniciativas como el *marketplace* MAIA, avanzando así hacia nuestro objetivo de cero equipos de red a vertedero a 2025.
- **Equipos de oficinas:** reutilizamos 7.711 unidades y donamos otras 1.913 a entidades sin ánimo de lucro.
- **Equipos de casa del cliente:** reutilizamos 3,7 millones de routers y decodificadores, un 88% sobre el total de equipos entregados para ser reacondicionados, acercándonos así a nuestro objetivo de reacondicionar el 90% de estos equipos en 2024.
- **Teléfonos móviles:** en 2023 recogimos 102 toneladas de teléfonos móviles que corresponden al 11% del total de dispositivos distribuidos, acercándonos a nuestro objetivo de recoger al menos el 20% de dispositivos en 2030. Además, reutilizamos y reciclamos el 99,8% del total recogido, acercándonos al objetivo de reutilizar y reciclar el 100% de los terminales móviles recogidos de nuestros clientes en 2030. El pasado año, reutilizamos 491.422 terminales móviles, un 27% más respecto al año anterior, gracias al impulso de iniciativas como el programa de recompra de terminales, el reacondicionamiento de dispositivos de origen interno, la venta de teléfonos reacondicionados o los servicios de reparación.

Equipos electrónicos (%)

	2022	2023
Equipos reutilizados	44%	46%
Equipos reciclados	56%	54%
Equipos incinerados	0	0
Equipos valorización energética	0	0
Equipos a vertedero	0,18%	0,06%

Equipos electrónicos gestionados 2023 (Toneladas)

Equipos reutilizados	Toneladas
Teléfonos móviles	69
Equipos casa cliente	1.854
Equipos oficinas	10
Equipos operaciones	5.098
Total	7.031

Equipos reciclados	Toneladas
Teléfonos móviles	33
Equipos casa cliente	1.320
Equipos operaciones y oficinas	6.832
Total	8.185

Equipos a otros tratamientos	Toneladas
Equipos operaciones y oficinas	1
Total	1

Equipos valorización energética	Toneladas
Equipos casa cliente	0
Equipos operaciones y oficinas	29
Total	29

Equipos a vertedero	Toneladas
Teléfonos móviles	0
Equipos casa cliente	2
Equipos operaciones y oficinas	7
Total	8

2.3.6.3. Desempeño circular en 2023 de un vistazo

Residuo Cero en 2030: objetivos e indicadores

Objetivo	Indicador	2023
Residuo Cero a vertedero 2030	% residuos reutilizados y reciclados	97%
100% de nuevos equipos de conectividad en el hogar diseñados por Telefónica con criterios ambientales a partir de 2025	% de nuevos equipos de conectividad en el hogar diseñado por Telefónica con criterios ambientales	33%
90% equipos fijos de clientes (<i>routers</i> , <i>decodificadores...</i>) reacondicionados en 2024	% equipos fijos de cliente reacondicionados	88%
Reutilizar 500.000 móviles al año en 2030 gracias a distintos programas	Nº teléfonos móviles reutilizados	491.422
Objetivos sectoriales GSMA	Indicador	2023
Recoger al menos el 20% de los teléfonos móviles distribuidos a cliente final en 2030	% dispositivos móviles usados recogidos sobre el total de dispositivos nuevos vendidos/distribuidos a través de canales propios	11%
Reutilizar, revender y reciclar el 100% de teléfonos móviles recogidos en 2030	% teléfonos móviles reciclados y reutilizados	99,8%
Reutilizar, revender y reciclar el 100% de residuos de equipos de red en 2025	% equipos de red reutilizados y reciclados	99,7%

VMO2

El detalle de indicadores de residuos de VMO2 de 2023 se muestra a continuación:

	VMO2 (Operación fija y móvil)
Total residuos producidos (t)	5.622
Total residuos reciclados (t)	4.503

Hitos

- 1 Reutilizamos y reciclamos el 97% de nuestros residuos.
- 2 En 2023 reparamos y reutilizamos 4,5 millones de equipos electrónicos, de los cuales 313.805 son equipos de red.
- 3 El nuevo dispositivo FTTR (*Fiber To The Room*) contiene un 70% de plástico reciclado en sus carcasas y su embalaje es de cartón reciclado certificado FSC.
- 4 El nuevo Router HomeSpot 5G es un 63% reparable y un 89% reciclable y valorizable.
- 5 Recogemos el 11% de teléfonos móviles de nuestros clientes. Del total recogido, reutilizamos y reciclamos el 99,8%.

2.4. Biodiversidad, agua y otros aspectos ambientales

Puntos clave

98%

de las instalaciones de Telefónica se encuentran en hábitats de bajo o muy bajo valor para la biodiversidad.

TNFD

o Taskforce on Nature-related Financial Disclosures es el marco que utilizamos para analizar nuestros riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza.

12,8%

de disminución del consumo de agua en 2023, con un 6,3% de reducción en aquellos países catalogados como regiones con un elevado estrés hídrico.

2.4.1. Visión

Somos conscientes de la urgencia de frenar un deterioro de la biodiversidad sin precedentes, tal y como demanda la comunidad científica.

En Telefónica valoramos la importancia de la protección de la biodiversidad y de la gestión eficiente del agua. Aunque no son aspectos ambientales relevantes para nuestra operativa, sí consideramos importante **gestionarlos de forma responsable** y seguir trabajando para **minimizar sus impactos**.

Nuestra visión es apostar por un enfoque integral que promueva la digitalización de manera compatible con la preservación de la biodiversidad, la eficiencia en el consumo del agua y la protección del medioambiente en su conjunto.

La **relación entre el clima y la biodiversidad** es un elemento clave para mantener la estabilidad climática, proteger el suelo, el aire y el agua. Además de alcanzar cero emisiones netas, se ha de prestar atención a la **salud de los ecosistemas**.

En Telefónica contamos con Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14001) certificados externamente, que nos permiten controlar todos los aspectos ambientales asociados a nuestra actividad, como la energía, los residuos y otros como la biodiversidad, el agua, el consumo de papel o el ruido.

2.4.2. Objetivos

Nuestro objetivo fundamental es **gestionar todos los recursos naturales de manera eficiente**, colaborando así en la protección y conservación de la biodiversidad. Esto implica optimizar los consumos de energía, agua y otros recursos utilizados en nuestra operativa diaria.

Nos planteamos los siguientes objetivos:

- Identificar y evaluar los **impactos, dependencias, riesgos y oportunidades vinculados con la naturaleza**, tanto en nuestras operaciones directas, como en la cadena de valor.
- Aplicar la **jerarquía de mitigación** (evitar, mitigar, restaurar y compensar) en relación a los posibles impactos negativos en la biodiversidad que se pudieran producir como consecuencia del despliegue de red y la operación de nuestras infraestructuras.
- Establecer alianzas y compartir buenas prácticas con otras empresas del sector de las telecomunicaciones para **maximizar el impacto positivo** en la conservación de la biodiversidad.
- Mejorar la **concienciación de los empleados** para fomentar un uso responsable y eficaz de los recursos.

2.4.3. Políticas

GRI 2-23

Disponemos de diferentes normativas internas que orientan a la Compañía en la mejora de su desempeño ambiental. Incluyen compromisos como la eficiencia en la gestión integral del agua o la protección de la biodiversidad y los ecosistemas. Estos constituyen un elemento clave para la mejora del **capital natural de Telefónica**.

- [Política Ambiental](#).
- [Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro](#).
- [Política de Gestión Energética](#).

De igual modo, implicamos a nuestros proveedores que, a través de la aceptación de las políticas de Telefónica, se comprometen a cumplir la legislación ambiental aplicable y a implementar criterios de ecoeficiencia y proteger la biodiversidad.



Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

2.4.4. Impactos, riesgos y oportunidades

La gestión de Telefónica de los riesgos y oportunidades de biodiversidad parte de la **identificación y evaluación de las dependencias e impactos sobre la naturaleza**.

Tras una primera evaluación, en la que analizamos y cuantificamos los impactos directos de las infraestructuras no lineales (estaciones base, edificios, etcétera) en los países donde operamos, la principal conclusión es que el 98% de nuestras instalaciones se encuentran en hábitats de bajo o muy bajo valor para la biodiversidad, como son los entornos urbanos. Asimismo, no tenemos instalaciones ubicadas en hábitats de muy alto valor, lo que hace que el **impacto directo** sobre la biodiversidad sea **poco significativo**.

Adicionalmente, hemos analizado los impactos y dependencias sobre el capital natural a escala corporativa, tanto en nuestras operaciones directas como las de nuestros proveedores, en base a protocolos, metodologías y herramientas reconocidas internacionalmente, como el Natural Capital Protocol (NCP), ENCORE (de UNEP-WCMC) y Sectoral Materiality Tool de (SBTN).

Hemos analizado la contribución de las actividades económicas del Grupo Telefónica a los principales impulsores de pérdida de biodiversidad y las dependencias de estas actividades respecto a los servicios ecosistémicos provistos por la naturaleza, para las operaciones directas y para la cadena de suministro.

Los resultados nos muestran que existen **mayores dependencias e impactos en la cadena de suministro** que en las operaciones directas de Telefónica.

El 98% de las instalaciones de Telefónica se encuentran en hábitats de bajo o muy bajo valor para la biodiversidad.

Para llevar a cabo sus actividades, la Compañía necesita una serie de servicios provistos por la naturaleza, denominados **servicios ecosistémicos**. Telefónica depende principalmente de los **servicios de regulación**, procesos ecológicos que mejoran o hacen posible la vida, como la protección contra inundaciones y tormentas, la regulación climática o el control de la erosión. Es importante mantener los hábitats y el suelo en buen estado, ya que ambos elementos del medio actúan como agente protector de las instalaciones de la Compañía, al mitigar los riesgos asociados a eventos naturales adversos o accidentes.

En relación a los impactos, las operaciones directas de Telefónica no tienen una contribución muy alta a los impulsores de pérdida de biodiversidad y capital natural (explotación de recursos, contaminación, etcétera). Sin embargo, sí que se identifican algunos impactos medios relacionados con el cambio del uso de ecosistemas terrestres o marinos, con el consumo de agua, especialmente en zonas de estrés hídrico, y con el cambio climático.

En base a la información del análisis de impactos y dependencias, estamos trabajando en la identificación de los **riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza**. A tal fin, utilizamos el marco de reporte del Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD, por sus siglas en inglés) que identifica tres tipos de riesgos y oportunidades: físicos, de transición y sistémicos.

Por último, y en relación con la gestión de los recursos hídricos, **el aspecto más relevante es la escasez de agua**. Este hecho se agudiza en zonas con alto estrés hídrico, en las que una disminución en la disponibilidad del agua podría acarrear problemáticas de diversa índole (por ejemplo, una potencial afección a la continuidad del negocio o a la relación con las comunidades locales).

2.4.5. Plan de acción y compromisos

GRI 2-23, 3-3

En línea con el compromiso de proteger la biodiversidad y los ecosistemas, definido en nuestra Política Ambiental, estamos construyendo una **estrategia de biodiversidad** que establecerá nuestra ruta y definirá los mecanismos necesarios para conseguirlo.

2.4.5.1. Interacción con el capital natural

TNFD es una iniciativa global que proporciona un marco de trabajo para incorporar la naturaleza en las decisiones financieras y empresariales, permitiendo a las organizaciones analizar su desempeño respecto a la naturaleza.

En Telefónica estamos trabajando en el alineamiento con este estándar, poniendo el foco en la identificación y análisis de **dependencias, impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza** de nuestras actividades.

2.4.5.2. Jerarquía de mitigación

El despliegue y mantenimiento necesario para el funcionamiento de nuestras redes requiere en ocasiones el cambio de uso del suelo de los ecosistemas.

Telefónica **aplica la jerarquía de mitigación**, identificando y evitando los impactos potenciales del despliegue, operación y desmantelamiento de sus redes de telecomunicaciones a través de los preceptivos procesos de Evaluación de Impacto Ambiental.

Por otra parte, para minimizar los impactos no evitables sobre el entorno, aplicamos mejores prácticas, como medidas de insonorización cuando es necesario o localización de nuestras instalaciones compartiendo espacio con otras operadoras. De esta forma se optimiza la ocupación de suelo y se reduce el impacto visual, el consumo de energía y la generación de residuos.

Además, implantamos medidas de ecoeficiencia, realizamos el mantenimiento preventivo de la infraestructura, promovemos el uso de energía renovable, sustituimos equipos por otros de bajo consumo o fomentamos su reutilización interna. Todo esto nos permite optimizar nuestro consumo de agua, materiales, papel y energía.

[Más información en 2.2. Energía y cambio climático](#)

[Más información en 2.3. Economía circular](#)

En última instancia, y siempre que sea necesario, se implementan medidas correctoras y compensatorias para los valores afectados.

2.4.5.3. Colaboraciones e iniciativas

Consideramos fundamental el intercambio de opiniones y experiencias relacionadas con el capital natural, para informar a todos nuestros grupos de interés sobre la relevancia de la biodiversidad.

Es por ello que Telefónica participa en grupos de trabajo relacionados, como el Grupo de Trabajo de Capital Natural del Grupo Español para el Crecimiento Verde (GECV), el Grupo de Biodiversidad de la GSMA o el Nature Focus Area del Consejo asesor de clientes de Nokia.

Asimismo, formamos parte de la iniciativa [1 trillion trees](#), promovida por el Foro Económico Mundial, con la que nos comprometemos a conservar y plantar 1,5 millones de árboles entre 2020 y 2030. Esta acción no solo supondrá evitar y absorber de la atmósfera 700.000 toneladas de CO₂ en 10 años, sino que ayudará a conservar los ecosistemas forestales, disminuyendo la pérdida de biodiversidad.

En Brasil, participamos en las iniciativas de la Cámara Temática de agua del Consejo Empresarial Brasileño para el Desarrollo Sostenible (CEBDS) y de la Plataforma de Acción para el Agua y los Océanos del Pacto Global de la ONU. Su finalidad es promover el uso eficiente del agua y proponer posibles medidas de reducción. Además, Telefónica Brasil es miembro de la iniciativa Early Adopters del TNFD.

Por otro lado, apostamos por impulsar la innovación en servicios y productos digitales que contribuyan a resolver problemas medioambientales como la escasez de agua y mejoren nuestra competitividad y la de nuestros clientes.

[Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible](#)

2.4.6. Progreso en 2023

GRI 3-3

2.4.6.1. Interacción con el capital natural

El Banco Central Europeo publicó, a finales de 2023, un informe en el que se pone de manifiesto que alrededor de tres millones de empresas de la zona euro (el 72% de las sociedades no financieras) dependen en gran medida de, al menos, un servicio ecosistémico. También en el sector de las telecomunicaciones necesitamos unos servicios que la naturaleza nos provee.

Con el objetivo de analizar la relación de Telefónica con el capital natural y la biodiversidad, en términos de **dependencias e impactos**, hemos realizado un **análisis de materialidad** del capital natural a escala corporativa a lo largo de 2023. Este estudio, en el que se han considerado tanto las operaciones directas como las de la cadena de valor aguas arriba, nos permitirá priorizar las

acciones a implantar. Se ha identificado, para cada actividad económica de Telefónica, el grado de dependencia de los servicios ecosistémicos y elementos del medio natural, así como su contribución a los principales impulsores de impacto y las presiones específicas que los generan.

Este análisis, desarrollado con la herramienta ENCORE, concluye que las actividades económicas relacionadas con las telecomunicaciones por red, inalámbricas u otras telecomunicaciones son las que presentan mayores dependencias de la naturaleza.

En estos casos, dependemos fundamentalmente de los servicios ecosistémicos que ofrecen protección contra la interrupción del proceso de producción. Tal es el caso,

por ejemplo, del control de la erosión a través de la cubierta vegetal o la regulación climática proporcionada a través del almacenamiento a largo plazo de dióxido de carbono en los suelos, la biomasa vegetal y los océanos.

También dependemos en menor medida de los servicios facilitadores del proceso de producción, como la calidad del suelo, que se proporciona a través de los procesos de meteorización, descomposición y fijación.

La siguiente tabla muestra el modo en el que las operaciones directas de Telefónica dependen de los servicios ecosistémicos. Solo se reflejan las principales dependencias (clasificadas en ENCORE como medias, altas o muy altas).

Principales dependencias de los servicios ecosistémicos por parte de las operaciones directas de Telefónica

Tipo de servicio ecosistémico	Servicios ecosistémicos (incluidos en ENCORE)	Telecomunicaciones por red	Telecomunicaciones inalámbricas	Otras telecomunicaciones	Otras actividades económicas del grupo (*)
Facilitadores del proceso de producción	Calidad del agua				
	Calidad del suelo	●	●		
	Mantenimiento de hábitats reproductivos				
	Ventilación				
	Mantenimiento de cursos de agua				
	Polinización				
Mitigación de impactos directos asociados a un proceso de producción	Biorremediación				
	Dilución por la atmósfera y los ecosistemas				
	Filtración				
	Atenuación de impactos sensoriales				
Aporte de entrada en un proceso de producción	Fibras y otros materiales				
	Energía de origen animal				
	Materiales genéticos				
	Agua subterránea				
	Agua superficial				
	Control de enfermedades				
Protección contra la interrupción del proceso de producción	Amortiguación y atenuación de los flujos de masa	●	●		
	Regulación climática	●	●	●	
	Protección contra inundaciones y tormentas	●	●	●	
	Estabilización de masas y control de la erosión	●	●		
	Control de plagas				






(*) Se incluyen una serie de actividades económicas del Grupo Telefónica en las que no se identifican dependencias relevantes de los servicios ecosistémicos y elementos del medio natural. Son las siguientes:

- Programación de televisión y radiodifusión.
- Tratamiento y alojamiento de datos y actividades relacionadas.
- Gestión de consultoría e instalaciones informáticas.
- Programación informática.
- Otras actividades de servicios informáticos y de tecnología de la información.
- Actividades de las sociedades de cartera.

El estudio también concluye que existen **mayores dependencias** sobre el capital natural y biodiversidad en el caso de la **cadena de suministro**. La de Telefónica, depende de servicios ecosistémicos como la protección contra inundaciones y tormentas, el control de la erosión, la disponibilidad de agua (entrada en el proceso de producción) o la mitigación de impactos directos, asociados a un proceso de producción.

En relación a los **impactos**, hemos utilizado la herramienta Sectoral Materiality Tool, de SBTN, que indica el grado de contribución de las diferentes actividades económicas a los principales impulsores de la pérdida de capital natural y biodiversidad. Los cinco **impulsores de la pérdida de la biodiversidad**, identificados por la Plataforma Intergubernamental sobre Biodiversidad y Servicios de los Ecosistemas (IPBES) en su último informe, se pueden apreciar en detalle en la siguiente tabla:

Contribución alta de las actividades directas de Telefónica a los distintos impulsores de impacto

Impulsores de pérdida de biodiversidad	Presiones	Telecomunicaciones por red	Telecomunicaciones inalámbricas	Otras telecomunicaciones	Programación de televisión y radiodifusión	Tratamiento y alojamiento de datos y actividades relacionadas	Gestión de consultoría e instalaciones informáticas	Programación informática	Otras actividades de servicios informáticos y de tecnología de la información	Actividades de las sociedades de cartera
 Cambio de uso de ecosistemas	Ecosistemas terrestres	●	●	●						
	Ecosistemas acuáticos continentales									
	Ecosistemas marinos	●								
 Explotación de recursos	Uso agua				●	●	●		●	
	Uso otros recursos									
 Cambio climático	Emisiones GEI	●	●	●						
 Contaminación	Aire (no GEI)									
	Agua				●		●		●	
	Suelo				●		●		●	
	Generación de residuos									
 Especies invasoras y otros	Molestias	●								
	Alteraciones/interferencias	●	●	●						

De acuerdo con los resultados, **el cómputo global de los impactos es mayor en la cadena de suministro** que en nuestras operaciones directas.

En las **operaciones directas** principales de la Compañía (telecomunicaciones por red, telecomunicaciones inalámbricas y otras actividades de telecomunicaciones), las presiones de cambio climático y cambio de uso de suelo son las de mayor importancia. Esto es debido al consumo energético en la operación de las redes de telecomunicación y a la necesidad de ocupación de espacios para el despliegue de la red (construcción de estaciones base y tendido de cables).

En el caso de la **cadena de suministro**, si tenemos en cuenta el conjunto de actividades, la presión 'Emisiones

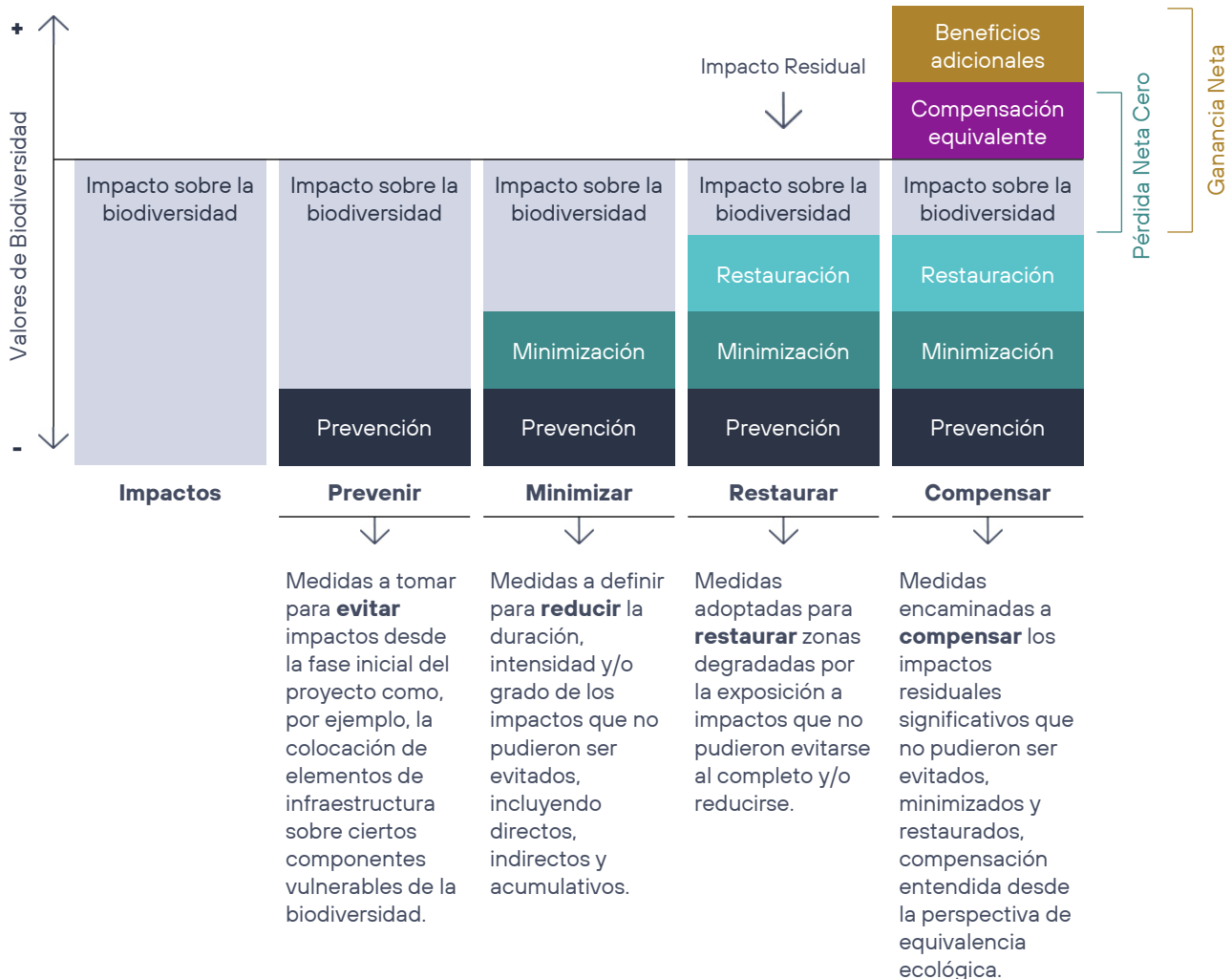
de Gases de Efecto Invernadero' es la más significativa, siendo también relevante el cambio de uso de ecosistemas terrestres y de agua dulce y las molestias sobre diferentes componentes de la biodiversidad.

2.4.6.2. Jerarquía de mitigación

Biodiversidad

Para la gestión de los impactos sobre la biodiversidad aplicamos la jerarquía de mitigación durante todo el **ciclo de vida de la red**, lo que nos permite identificar los impactos previstos, actuar para prevenirlos, minimizarlos y llevar a cabo medidas de restauración para compensar las posibles afecciones o pérdidas.

Jerarquía de mitigación



En 2023, las operaciones del Grupo Telefónica realizaron 269 estudios de impacto ambiental, como paso previo al despliegue de ciertas instalaciones. Esto garantiza la identificación de todos los impactos ambientales y la definición de medidas para su mitigación. Adicionalmente, se toman medidas para evitar impactos.

Los planes de emergencia se actualizan periódicamente en todas nuestras instalaciones. Además, siempre existen medios de contención para **prevenir** que, en caso de un potencial accidente, se minimice la contaminación del suelo y del medio hídrico, así como su posible afección a la vegetación y fauna existente en el entorno. Se presta especial atención en áreas con alto valor para la biodiversidad.

En este sentido, Telefónica Brasil diseña proyectos de instalación de estaciones base en los que siempre prioriza que las ubicaciones no estén localizadas en espacios naturales protegidos. A su vez, disponen de una instrucción de trabajo que establece directrices para un control ambiental óptimo, con el fin de mitigar el impacto de las actividades de construcción en su fase inicial.

Con objeto de **minimizar** el impacto sobre los ecosistemas, también se desarrollan acciones de carácter preventivo/correctivo. Por ejemplo, en Distrito Telefónica, sede corporativa localizada en España, en colaboración con SEO BirdLife, se ha realizado un estudio sobre las colisiones de aves con las cristaleras de los edificios. Gracias a este, se han identificado las zonas prioritarias e instalado vinilos 'salva pájaros' para evitar las colisiones de aves.

En Colombia, se han llevado a cabo durante 2023, planes de **restauración** ecológica y geomorfológica en zonas afectadas por el desmantelamiento de estaciones de telecomunicaciones ubicadas en áreas protegidas, como es el caso del Santuario de Fauna y Flora Galeras. Estas acciones se desarrollan en la línea establecida por la entidad Parques Nacionales Naturales. Las actividades comprendieron la recuperación de la geomorfología y de la cubierta vegetal previa a la instalación de la estructura de telecomunicación, revegetando con especies propias del ecosistema de superpáramo. Con el fin de garantizar la permanencia en el tiempo, se realiza el seguimiento y monitoreo de todos los proyectos de restauración.

Por otro lado, la estrategia de **compensación** de Telefónica define que nuestras emisiones de carbono residuales serán absorbidas de la atmósfera preferentemente a través de soluciones basadas en la naturaleza, como la forestación, la reforestación o la gestión forestal sostenible.

[Más información en 2.2. Energía y cambio climático](#)

Creemos que estas acciones regenerativas tienen doble beneficio para los ecosistemas. Van más allá del carbono, ya que mejoran la biodiversidad, reducen la deforestación o mejoran la calidad del agua, al tiempo que reducen el riesgo de catástrofes naturales.

Por ello, formamos parte de la iniciativa [1 trillion trees](#) promovida por el Foro Económico Mundial. Con su adhesión nos comprometemos a conservar y plantar 1,5 millones de árboles. Hasta la fecha, los proyectos de conservación y reforestación en los que Telefónica ha invertido, junto con las acciones de voluntariado corporativo relacionadas con proyectos de reforestación, han supuesto la restauración de 579 hectáreas, la conservación o plantación de más de 300.000 árboles y la evitación o eliminación de 167.000 toneladas de CO₂e a la atmósfera.

Agua

GRI 303-5

Durante el año 2023, nuestro consumo global de agua fue de 2.785 ML (2,8 Hm³; 717 ML en zonas de alto estrés hídrico, lo que supone un 26% sobre el total. Este consumo se debe principalmente al uso sanitario y, en menor medida, a su utilización en climatización. Por ello, en cada país donde operamos establecemos **medidas** específicas para **mejorar la eficiencia** en su uso y **reducir su consumo**, especialmente en zonas de estrés hídrico elevado, como es el caso de España, Chile y México.

Son más de 1.700 edificios los que cuentan en la actualidad con un Plan de Gestión Sostenible del Agua, en los se que incluyen diversas medidas como:

- Campañas de sensibilización a empleados, incluyendo el Día Mundial del Agua y Consumo Consciente.
- Inclusión de cláusulas en contratos de mantenimiento y limpieza de edificios para fomentar el uso eficiente y responsable del agua en nuestros proveedores.
- Mantenimientos preventivos para evitar fugas en grifos, cisternas y termos de agua.
- Sistemas de ahorro de agua y pulsómetros.

En cuanto a las medidas realizadas en **regiones con alto estrés hídrico**, destacan:

- Los sistemas de tratamiento en torres de refrigeración en Telefónica Chile.
- El mantenimiento de la planta de tratamiento de aguas grises para reutilización y captación de aguas pluviales; la instalación de dispositivos ahorradores y llaves de suministro sanitario con sensores que limitan el consumo del edificio Torre Telefónica en México.
- El plan de uso sostenible del agua implantado en nuestra sede en Madrid (España), que reduce el consumo mediante la recogida de agua de lluvia y otros sistemas de ahorro en el saneamiento.

Detalle consumo de agua 2023 (m³)

Consumo total	2.784.642
Consumo procedente de red municipal	99,3%
Extracción directa de aguas superficiales	0,2%
Extracción directa de aguas subterráneas	0,5%

Gracias a las medidas de ahorro implantadas, se ha frenado el incremento en el consumo (debido al retorno a las oficinas después de dos años de teletrabajo por la situación de pandemia). En 2023 hemos reducido el consumo de agua un 12,8% respecto a 2022.

Consumo de agua en todas las zonas (ML)

2020	2021	2022	2023
2.777	2.949	3.194	2.785

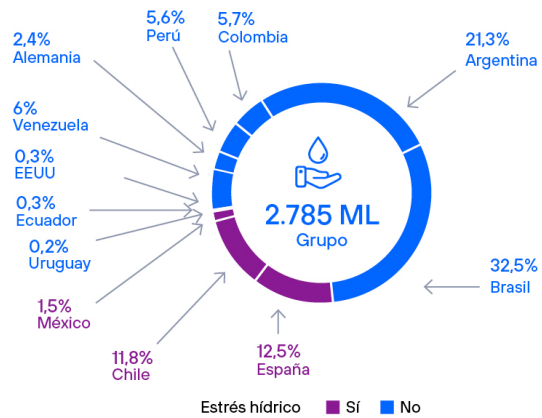
Consumo de agua en zonas con alto estrés hídrico (ML)

2020	2021	2022	2023
750	765	765	717

Consumo de agua en países con alto estrés hídrico según el *Aqueduct Baseline Water Stress Atlas*, del Instituto de Recursos Mundiales (España, Chile y México).

Consumo total de agua

Tomamos medidas específicas para tener un consumo eficiente, especialmente en aquellos lugares catalogados como zonas con alto estrés hídrico



Papel GRI 301-1

El 97% del papel consumido el año pasado en nuestras oficinas era de origen reciclado o certificado (FSC por Forest Stewardship Council o PEFC, por Programme of the Endorsement of Forest Certification schemes).

Además, 191 millones de clientes eligieron la **factura sin papel**, por lo que generamos más de 875 millones de facturas electrónicas que evitaron el consumo de 4.375 toneladas de papel y la tala de cerca de 74.000 árboles.

Hitos

- 1 Hemos reducido un 12,8% el consumo total de agua respecto a 2022.
- 2 Contamos con planes de gestión sostenible del agua en más de 1.700 edificios.
- 3 Seguimos las directrices de TNFD para minimizar nuestro impacto en la biodiversidad.

Ayudar a la sociedad a prosperar



2.5. Capital humano

Puntos clave

104.132

empleados a nivel global en 2023, un 99% de ellos con contrato indefinido.

76 puntos

de eNPS o nivel de compromiso de nuestros empleados, 7 puntos más que en 2022 y resultado récord.

95%

de los profesionales reportaron que su trabajo tiene un propósito y significado en la encuesta de motivación.

2.5.1. Visión

Los empleados son clave para hacer realidad nuestro nuevo plan estratégico: Crecimiento, Rentabilidad y Sostenibilidad (GPS, por sus siglas en inglés). Este programa eleva nuestro nivel de ambición y requiere un cambio cultural a todos los niveles.

La necesidad de una renovación se ve aumentada por el hecho de que estamos a las puertas de nuestro centenario, con la mirada puesta en construir la Telefónica de los próximos 100 años. Además, desde el punto de vista del talento, estamos viviendo disrupciones que requieren nuevas capacidades y formas de trabajar.

Hemos rediseñado nuestra **cultura** en torno a cuatro dimensiones que van a ser nuestro GPS, nuestro navegador:

- **Impacto:** la ejecución sigue siendo esencial para la sostenibilidad de nuestro negocio.
- **Colaboración:** el trabajo en equipo –empleados, clientes y socios– maximiza nuestro impacto.
- **Transformación:** en un mundo digital y dinámico tenemos que evolucionar continuamente nuestros procesos y formas de trabajar para ganar agilidad.
- **Crecimiento:** el nuevo contexto requiere que actualicemos de una manera muy dinámica nuestras capacidades con aprendizaje continuo.

Para implantar esta cultura renovada vamos a reforzar nuestro **modelo de gestión del talento**, diseñado alrededor de la **gestión de las capacidades**. Damos a las personas protagonismo para definir su hoja de ruta con herramientas de desarrollo y formación a su disposición.

A este modelo de gestión de talento se añade un **nuevo método de evaluación del desempeño** que se implantará a partir de 2024 con el objetivo de contribuir a que cada empleado maximice su potencial y pueda crear la mejor versión de sí mismo. Se basa en las **conversaciones continuas y honestas**, donde el foco no es evaluar sino apoyar el desarrollo y maximizar el impacto de cada uno de nuestros empleados. Y medirá todas las dimensiones de nuestra cultura: impacto, colaboración, transformación y crecimiento.

Otro elemento que incorporamos es la apuesta decidida por la **movilidad interna**, para acelerar el crecimiento profesional y adquirir nuevas capacidades. Queremos que la movilidad sea una realidad en todos los niveles de la organización, empezando por el colectivo directivo, impulsando que se cambie de rol al menos cada cinco años (aunque este periodo puede ser más reducido en primeras etapas de carrera y más extenso en las siguientes etapas). Entendemos por movilidad interna un cambio de un área de negocio a otra área, un cambio de país (en la misma función) o un cambio de rol significativo. Habrá acciones para reconocer la movilidad y se tendrá en cuenta para promocionar hacia una posición directiva.

Apostamos por la **diversidad** como una fuente de talento y por la creación de **entornos inclusivos y accesibles** para asegurar que todos nuestros profesionales puedan dar lo mejor de sí mismos.

Por último, para apoyar el plan de la Compañía tenemos que ganar dinamismo reduciendo la complejidad de la organización. Esto implica **ajustar las capacidades de la plantilla a las necesidades de la Compañía** y tener un modelo operativo más simple. La digitalización nos ayuda a mejorar tanto los procesos de operación de red y de nuestros clientes, como los internos.

2.5.2. Objetivos

- 37% de mujeres en puestos directivos en 2027. El cumplimiento del objetivo de mujeres directivas está ligado a la remuneración variable de nuestros empleados y es uno de los indicadores de financiación sostenible.



Más información en 1.7. Finanzas para la transición a una economía sostenible

- Mantener la brecha salarial de género ajustada +-1% en 2024. El cumplimiento de este objetivo se alcanzó en 2022. Esta es la base para avanzar hacia la eliminación de la brecha salarial bruta.
- Paridad de género en los máximos órganos de gobierno de la Compañía en 2030 (paridad definida como no más de un 60% y no menos de un 40% de representatividad de cada género).
- Seguir formando parte del Índice Bloomberg de igualdad de género.
- Mantener la percepción de nuestro equipo sobre la conciliación entre la vida personal y laboral por encima del 70%, en la encuesta de motivación.
- Duplicar el número de empleados con discapacidad en 2024, en línea con los compromisos suscritos con The Valuable 500.
- eNPS mayor o igual al 70.
- Movilidad interna en el colectivo de directivos de un 15% en 2026 (un 10% en 2024).

2.5.3. Gobernanza

Las líneas estratégicas de la gestión global del talento y los objetivos se establecen en el **Comité Global de Recursos Humanos**. Integrado por los responsables del área de Personas de las principales operadoras y regiones de Telefónica, se reúne mensualmente.

Además, el **Comité Ejecutivo** analiza y sigue aspectos clave de la gestión global de los empleados, desde las capacidades y el talento crítico para el futuro a la estrategia retributiva y organizativa de Telefónica.

Además, los temas de Personas se reportan regularmente a tres comisiones del Consejo:

- **Comisión de Sostenibilidad y Regulación:** una vez al año, se presentan los objetivos y avances corporativos y locales de Gestión de Talento y Diversidad, alineados con la estrategia ESG del Grupo.
- **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno:** entre otras funciones, la Comisión informa de las propuestas de nombramientos del Presidente del Consejo de Administración, de los consejeros ejecutivos y de los altos directivos. Asimismo, revisa y supervisa sus retribuciones.
- **Comisión de Auditoría y Control** entre otras funciones, supervisa los sistemas de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros (operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción).

Adicionalmente, tenemos **órganos y figuras específicos para la gestión de la estrategia de diversidad**.



Más información en 2.7. Diversidad e Inclusión

Nos hemos marcado como objetivo un 10% de movimientos internos de directivos para 2024, llegando a un 15% en 2026.

2.5.4. Políticas

Una buena parte de nuestras normas y políticas internas están relacionadas con el capital humano. Las más importantes son las siguientes:

- [Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.](#)
- Normativa para la contratación de Exdirectivos y Exempleados del Grupo Telefónica.
- [Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A.:](#) alineada con la estrategia a largo plazo de la Compañía y los intereses de sus grupos de interés,

cumple con las mejores prácticas en materia de buen gobierno.

- [Acuerdo de derecho a la desconexión digital](#): firmado en 2019 con los sindicatos más representativos de los diferentes países donde estamos presentes.
- [Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro](#): establece la obligación del proveedor de no discriminar a ningún colectivo en sus políticas de contratación, formación y promoción.
- [Normativa global de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo](#).
- [Política Global de Derechos Humanos](#): recoge el compromiso de la Compañía contra el trabajo forzoso, la esclavitud y el trabajo infantil.

Adicionalmente, nuestra Compañía cuenta con **políticas y protocolos específicos para asuntos relativos a diversidad, inclusión, accesibilidad e igualdad de género**.

Más información en 2.7. Diversidad e Inclusión

2.5.5. Impactos, riesgos y oportunidades

El **impacto** de la gestión del capital humano es transversal a todos los ámbitos de la Compañía y fundamental para nuestro negocio: influye en la productividad, la satisfacción de los empleados, el rendimiento y la reputación de Telefónica.

Los principales **riesgos** están relacionados con la necesidad cambiante de nuevas habilidades en la plantilla debido a las continuas disrupciones técnicas y con la escasez de talento tecnológico en el mercado.

Más información en 3. Riesgos

Para asegurar que tenemos las capacidades necesarias para la ejecución de la estrategia, realizamos periódicamente el proceso de **planificación estratégica de las capacidades (Skills Workforce Planning)**. Además, disponemos de un entorno de trabajo **diverso, inclusivo y accesible** que nos ayuda a empatizar mejor con nuestros clientes, innovar y reflejar su diversidad en nuestra propuesta de valor comercial. Los **modelos de trabajo híbridos y ágiles** representan una oportunidad para el desarrollo profesional y para atraer talento digital. La **apuesta por la salud, el bienestar y la conciliación** permite aumentar la motivación de nuestros empleados, y mejorar así nuestros resultados de negocio.

2.5.6. Plan de acción y compromisos

La estrategia de Telefónica con relación a las personas persigue la transformación y adaptación de los equipos al contexto de cambio permanente en que nos encontramos.

En este sentido nuestras principales líneas (desarrolladas en los siguientes capítulos) se centran en:

- **Atracción, retención y desarrollo de capacidades**: avanzamos hacia un modelo que garantice la sostenibilidad del negocio y permita a nuestras personas prosperar y crecer. Por ello, impulsamos el aprendizaje continuo con **programas masivos de reskilling y upskilling** y una gestión del talento basada en habilidades, incluidas las de liderazgo.
- **Diversidad, equidad e inclusión** con una cultura de trabajo y un estilo de liderazgo inclusivo, así como con **entornos accesibles**, para garantizar un entorno de trabajo en el que todas las personas puedan dar lo mejor de sí mismas y desarrollarse en igualdad de condiciones.
- **Formas de trabajo flexibles y ecosistemas ágiles de alto rendimiento**, que mejoren la eficiencia y la eficacia de los equipos; incrementen la motivación, la atracción del talento y el orgullo de pertenencia; e impulsen la innovación y la transformación empresarial.
- **Seguridad, salud y bienestar en el trabajo**, desde una visión integral de la persona, que incorpora los aspectos mentales, emocionales y físicos como ejes vertebradores del bienestar, fomentando la autonomía y la responsabilidad.

2.5.6.1. Reconocimientos

Nuestros esfuerzos son reconocidos por una variedad de actores, tanto a nivel global como a nivel local.

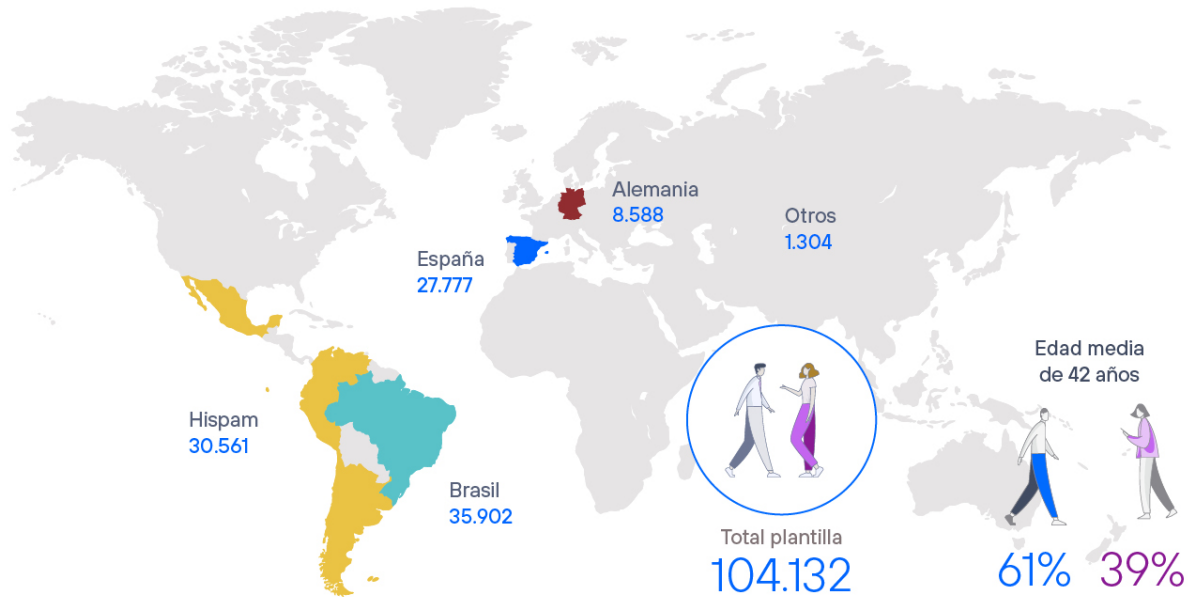
Más información en 2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades

Más información en 2.7. Diversidad e Inclusión

Más información en 2.8. Nuevas formas de trabajo

A continuación mostramos los principales indicadores de la plantilla de Telefónica:

Nuestro equipo



¿Cómo gestionamos nuestro Capital humano?



2.5.7. Indicadores de plantilla

2.5.7.1. Distribución de empleados por país GRI 2-7

Número total y distribución de empleados por país

País	Plantilla física		% Plantilla física	
	2022	2023	2022	2023
España	27.411	27.777	26,4%	26,7%
Brasil	35.241	35.902	34,0%	34,5%
Alemania	8.246	8.588	8,0%	8,2%
Hispam	31.483	30.561	30,4%	29,3%
Argentina	11.210	10.697	10,8%	10,3%
Chile	4.190	3.769	4,0%	3,6%
Colombia	6.462	6.458	6,2%	6,2%
Ecuador	961	967	0,9%	0,9%
México	1.798	1.747	1,7%	1,7%
Perú	4.616	4.547	4,5%	4,4%
Uruguay	606	673	0,6%	0,6%
Venezuela	1.640	1.703	1,6%	1,6%
Resto	1.257	1.304	1,2%	1,3%
Total Grupo	103.638	104.132	100%	100%

La plantilla física promedio del Grupo en 2023 fue de 104.112 empleados.

La plantilla equivalente (FTE) del Grupo en 2023 fue de 100.583 FTE.

La plantilla a cierre para VMO2 Reino Unido (31 de diciembre) es de 15.923 empleados (11.037 mujeres, 4.793 hombres y 93 empleados sin identificación de género).

2.5.7.2. Distribución de empleados por tipo de contrato

GRI 2-7, 405-1

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por género y región

Región	Contrato Indefinido Hombres		Contrato Indefinido Mujeres		Contratos Indefinidos		Contratos Temporales Hombres		Contratos Temporales Mujeres		Contratos Temporales	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Alemania	4.845	5.125	2.808	3.016	7.653	8.141	380	289	213	158	593	447
Brasil	19.906	20.201	15.333	15.700	35.239	35.901	—	—	2	1	2	1
España	17.292	17.700	9.688	9.884	26.980	27.584	239	103	192	90	431	193
Resto	917	950	338	340	1.255	1.290	2	7	—	7	2	14
Hispania	19.626	18.917	11.205	10.935	30.831	29.852	434	500	218	209	652	709
Total Grupo	62.586	62.893	39.372	39.875	101.958	102.768	1.055	899	625	465	1.680	1.364

Indicadores relevantes de VMO2 Reino Unido a 31 de diciembre.
Contratos indefinidos = 15.776; Contratos temporales = 147.

Número total y distribución de modalidades de jornada por género y región

Región	Jornada Completa Hombres		Jornada Completa Mujeres		Jornada Completa		Contratos a jornada parcial Hombres		Contratos a jornada parcial Mujeres		Contratos a jornada parcial	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Alemania	4.586	5.016	1.778	2.086	6.364	7.102	639	398	1.243	1.088	1.882	1.486
Brasil	19.905	20.200	15.335	15.701	35.240	35.901	1	1	—	—	1	1
España	17.479	17.751	9.765	9.858	27.244	27.609	52	52	115	116	167	168
Resto	916	956	308	315	1.224	1.271	3	1	30	32	33	33
Hispania	20.041	19.399	11.340	11.067	31.381	30.466	19	18	83	77	102	95
Total Grupo	62.927	63.322	38.526	39.027	101.453	102.349	714	470	1.471	1.313	2.185	1.783

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial; por género, rango de edad y categoría profesional

Contratos promedio por género

	Hombres		Mujeres		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Contratos indefinidos	62.125	62.937	38.739	39.666	100.864	102.603
Contratos temporales	947	984	672	525	1.619	1.509
Contratos a tiempo parcial	580	483	1.410	1.323	1.989	1.805

Contratos promedio por edad

	Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Contratos indefinidos	24.541	23.393	48.272	51.577	28.051	27.633	100.864	102.603
Contratos temporales	77	54	509	468	1.033	988	1.619	1.509
Contratos a tiempo parcial	430	407	1.099	1.071	460	327	1.989	1.805


Contratos promedio por categoría profesional

	Ejecutivos		Mandos Intermedios		Otros Profesionales		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Contratos indefinidos	4.328	4.451	9.247	9.405	87.288	88.747	100.864	102.603
Contratos temporales	6	4	10	42	1.603	1.463	1.619	1.509
Contratos a tiempo parcial	14	13	58	69	1.918	1.723	1.989	1.805

El cálculo se realiza a través del promedio acumulado del año por tipo de contrato y por tipo de jornada.

Hitos

- 1 Aumenta el nivel de compromiso de nuestros empleados en 7 puntos, alcanzando el eNPS 76 puntos en 2023.
- 2 Implantados modelos de trabajo híbrido (remoto y presencial) en el 100% de nuestras operaciones.
- 3 Somos reconocidos por Bloomberg Gender Equality Index como una de las empresas que más apuestan por la igualdad de género a nivel global.
- 4 Reforzamos nuestros programas de prevención y atención de riesgos psicosociales, que garanticen la atención preventiva.
- 5 Fomentamos la movilidad interna entre nuestros empleados y directivos, y marcamos objetivos en este sentido.

 Más información en 2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades

 Más información en 2.7. Diversidad e Inclusión

 Más información en 2.8. Nuevas formas de trabajo

 Más información en 2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades

Puntos clave

63%

de las nuevas incorporaciones a nuestro equipo en 2023 correspondieron a personas menores de 35 años.

4,1%

de tasa de rotación voluntaria, con un descenso de 1,6 p.p. desde 2022.

81%

de los empleados informaron en la encuesta de motivación que el aprendizaje está incorporado en su día a día en el trabajo.

2.6.1. Visión

Atraer, desarrollar y retener el talento es fundamental para el éxito de nuestra Compañía. Para ello fomentamos un lugar de trabajo dinámico, inclusivo e innovador en el que las personas se sientan valoradas, capacitadas y respaldadas en su crecimiento profesional y su bienestar personal. Nuestro objetivo es ser un catalizador para el desarrollo del talento, proporcionando oportunidades para el aprendizaje continuo, la mejora de las habilidades y la promoción profesional, creando una comunidad de personas motivadas y de alto rendimiento que impulsen el futuro de nuestra Compañía.

2.6.2. Impactos, riesgos y oportunidades

Nuestra capacidad de adaptación a los cambios del entorno laboral es determinante para conseguir atraer y retener talento.

También lo es nuestro enfoque retributivo, competitivo y motivador, que nos ayuda a cumplir nuestras metas estratégicas, fomentando el bienestar de nuestros trabajadores y generando un **impacto positivo** en el crecimiento económico de las regiones en las que operamos.

Por otro lado, nuestro principal desafío es adquirir y evolucionar las capacidades necesarias para ejecutar el nuevo plan de la Compañía, en un entorno de disrupción tecnológica y escasez de capacidades críticas en el mercado.

En esa línea, la creciente competencia por el talento, junto con la necesidad de ofrecer condiciones de trabajo cada vez más flexibles para poder cumplir con sus expectativas de desarrollo profesional, puede suponer un **riesgo** que podría llevar a que empleados clave (en particular los que desempeñan funciones técnicas y relacionadas con las Tecnologías de la Información) abandonen la empresa.

Esto puede ocasionar pérdidas económicas e impactar negativamente en la Compañía.

Una gestión eficaz de las palancas de atracción y retención de talento, así como una apuesta decidida por el desarrollo de nuevas habilidades, mediante nuestros planes de formación, suponen una **oportunidad** de capturar un volumen adicional de ingresos, especialmente asociado a los servicios digitales.

2.6.3. Plan de acción y compromisos GRI 404-2

La atracción, la retención y el desarrollo del talento son aspectos totalmente interconectados de una estrategia efectiva de gestión del capital humano. Atrayendo el talento adecuado, reteniendo a los empleados valiosos y desarrollando continuamente sus habilidades, podemos posicionarnos para el crecimiento sostenible en un entorno en constante evolución.

Para organizar las diferentes estrategias de gestión de talento partimos del proceso de **Planificación Estratégica de las capacidades (Skills Workforce Planning)** que busca alinear las capacidades que tenemos en la organización y las que necesitamos para el crecimiento de nuestros negocios. Este proceso nos permite tomar las decisiones más adecuadas para cerrar la brecha de capacidades, combinando el desarrollo interno de capacidades con la incorporación de talento externo.

- **Para el desarrollo interno de capacidades**, estamos impulsando programas masivos de *reskilling* y *upskilling* que desarrollen las capacidades críticas para nuestro negocio, al tiempo que mejoran la empleabilidad de nuestros profesionales. Se ha evolucionado el modelo de aprendizaje personalizando la oferta de formación a las preferencias y capacidades de cada profesional, mediante la plataforma de SkillsBank y motores de inteligencia artificial (aprendizaje a la carta).
- **La atracción del mejor talento** comienza con el desarrollo de una marca empleadora, comunicando nuestros valores, visión y compromiso y buscando en los potenciales candidatos un alineamiento con esos valores y cultura corporativa. Utilizamos las plataformas digitales, las redes sociales y los eventos de *networking*, ferias y eventos en universidades de especialidad tecnológica para aumentar nuestra visibilidad. La oferta de paquetes retributivos competitivos, la flexibilidad laboral y una cultura corporativa inclusiva y diversa contribuyen a crear un entorno atractivo y atrayente para los potenciales nuevos talentos.

Además, **reforzamos la cantera de nuestro talento joven** a través de distintos programas como: Talentum en España, Telefónica Digital Transformation en Alemania o Generación Movistar en Hispanoamérica.



Más información en 2.7. Diversidad e Inclusión



Principales iniciativas para la retención del talento

- Compañía con propósito (por ejemplo, conectamos personas; retribución asociada a ESG).
- Paquete retributivo completo (por ejemplo, salario muy por encima del mínimo con ventajas en todos los países).
- Flexibilidad en el horario de trabajo (por ejemplo, modelo de trabajo híbrido para todos los empleados elegibles).
- Conciliación y equilibrio de vida personal y laboral (por ejemplo, acuerdo de desconexión laboral).
- Formación continua por la cual el 70% de empleados están en programas de *skilling* (por ejemplo, Universitas, campus de programación gratuito 42).
- Participación en programas innovadores y transformadores, vinculados a las nuevas tecnologías (por ejemplo, metaverso, web 3.0, NaaS).
- *Wellbeing* (por ejemplo, el 81% de empleados cree que Telefónica promueve el bienestar, según nuestra encuesta de motivación).
- Implicación social (por ejemplo, el mayor programa de voluntariado corporativo de una empresa a nivel mundial).
- Diversidad y entorno inclusivo en el que se valora y potencia la diferencia (por ejemplo, compromiso para duplicar los empleados con discapacidad).
- *Team building* con actividades, eventos y festivales internacionales (por ejemplo, Sondersland).

Hemos pasado de un modelo de aprendizaje tradicional a uno enfocado en el desarrollo de capacidades y habilidades con nuestra herramienta SkillsBank:

- Por un lado, **evolucionamos los perfiles y capacidades de nuestros profesionales** en función de los retos específicos del negocio y de cada área. Ofrecemos **especialización de los perfiles** para estar a la vanguardia (robotización, *cloud*, venta TI, *data*, desarrollador web, 5G...).
- Por otro lado, **habilitamos una oferta formativa abierta para que cada empleado sea el protagonista de su propio desarrollo**. Los formatos – vídeos, *podcast*, videojuegos, entrevistas, *role plays*, artículos...– se adaptan a las necesidades de cada persona en entornos híbridos y colaborativos.

SkillsBank, IA para personalizar la formación

Hemos potenciado la inteligencia artificial en nuestra herramienta SkillsBank a través de la incorporación del *machine learning*, utilizando en particular el modelo de recomendación de contenidos de Netflix en su plataforma. Este modelo no solo sugiere recomendaciones más certeras en base a lo que empleados similares han dicho sobre sí mismos, sino que también aprende de las acciones que realizan los profesionales a partir de las sugerencias. De este modo, tenemos un mayor y mejor conocimiento de las capacidades dentro de Telefónica.

Este enfoque nos ayuda, además, a mejorar las perspectivas profesionales de nuestros empleados en un contexto de transición hacia una economía climáticamente neutral. Estamos trabajando para alcanzar las emisiones netas cero en 2040 y, como parte de esta ambición, estamos reemplazando nuestras redes por otras más eficientes. Esto puede suponer que algunos puestos de trabajo se vean afectados. Sin embargo, nuestros programas de *reskilling* ayudan a reciclar y preparar a nuestra fuerza laboral en línea con la evolución de nuestro negocio.

En línea con la apuesta de la Compañía, nuestro Presidente fue elegido en 2022 presidente del Comité de Empleabilidad, Competencias e Impacto de la ERT (European Business Round Table), organización formada por 60 de las mayores empresas de Europa. Uno de los proyectos más relevantes del Comité es Reskilling for employment (R4E), cuyo objetivo es ayudar a recapacitar profesionalmente a un millón de europeos para 2025.

2.6.3.1. Movilidad interna

Dentro de nuestro nuevo plan estratégico de compañía GPS, la movilidad interna se convierte en una de las herramientas más importantes para acelerar el crecimiento profesional, adquirir nuevas capacidades y retener el talento. La movilidad interna puede entenderse como un cambio de área de negocio, de país (en la misma función) o un cambio de rol significativo.

A través de todas estas iniciativas, promovemos el desarrollo y progresión de nuestros empleados en la Compañía.

Si todos crecemos, Telefónica crece: nuestra oferta de desarrollo para los empleados combina habilidades técnicas y humanas.

2.6.3.2. Universitas Telefónica GRI 3-3

Es la **plataforma** única a través de la que se presenta a todos nuestros profesionales una cuidada **oferta de experiencias formativas**, diseñadas para acelerar la transformación y la consecución de los objetivos estratégicos de la Compañía, para extender la adopción de las necesarias nuevas formas de trabajo y liderazgo, y para el fomento y cuidado de una cultura única, que nos define y refuerza, alineando prioridades y empoderando a los empleados.

Un año después de la inauguración de nuestro campus de Universitas en la sede central de la Compañía en Madrid (Distrito Telefónica), Universitas se ha convertido en el lugar donde se funde liderazgo, crecimiento y conexión, a través de programas residenciales, intensivos e interactivos.

Tenemos el entorno propicio para que al menos dos de cada tres empleados realicen regularmente acciones de formación y desarrollo de capacidades.

2.6.3.3. Compromiso y satisfacción de nuestros trabajadores

El compromiso de nuestros profesionales siempre ha estado en un puesto destacado de la agenda de Telefónica y forma parte de nuestra estrategia de escucha activa. Desde hace varios años, lo medimos a través del *Employee Net Promoter Score* (eNPS), que indica el grado en que los empleados de la Compañía recomiendan a la organización, respondiendo a la pregunta:

¿Con qué probabilidad recomendarías tu empresa como un buen lugar para trabajar a personas cercanas a ti? (1=Seguro que no recomendaría, 10=Seguro que sí recomendaría).

Esto nos permite alinearlos a la medición de la satisfacción del cliente, con la misma lógica que el *Net Promoter Score*, que mide el porcentaje de promotores (los que puntúan entre 9 y 10) menos el porcentaje de detractores (los que puntúan de 1 a 6).

En nuestro nuevo plan estratégico GPS para 2024-2026 hemos incrementado nuestro nivel de ambición, aspirando a obtener un eNPS de al menos 70 anualmente.

Para permitir respuestas cualitativas, la encuesta incluye campos de texto abiertos a comentarios. Estos se analizan con técnicas de procesamiento de lenguaje natural (NLP) y de IA generativa, manteniendo el anonimato y la confidencialidad de los datos.

La encuesta incluye preguntas relacionadas con el entorno laboral, liderazgo, conciliación, diversidad e inclusión, no discriminación así como compromiso medioambiental y social.

Además de esta medición anual, en cada una de nuestras operaciones llevamos a cabo distintos ejercicios de escucha interna, como encuestas de opinión, así como pulsos periódicos para testar el nivel de compromiso y la satisfacción de los empleados. Estos ejercicios son evaluados teniendo en cuenta factores sociodemográficos como el género, la edad, antigüedad en la Compañía, categoría profesional y unidad de negocio, siendo así fuentes de conocimiento relevantes para fomentar la igualdad y la diversidad.

Todo esto se complementa con evaluaciones del desempeño profesional, entrevistas de salida, seguimiento de incidencias o la disposición del Canal de Negocio Responsable que el empleado siempre tiene disponible para notificar situaciones conflictivas.

Fórmula para calcular el eNPS



2.6.3.4. Cultura de reconocimiento: Gente de Valor

Este programa tiene como objetivo impulsar una cultura de meritocracia a través del reconocimiento personal de los líderes hacia los empleados y entre los propios empleados, dando visibilidad a aquellas personas y equipos que sobresalen tanto por su contribución diferencial como por sus comportamientos en el día a día.

Reconoce también a 'voluntarios sociales o a equipos voluntarios' por su aportación extraordinaria a alguna causa social o en alguna situación de emergencia o crisis humanitaria.

En total, registramos 243.066 reconocimientos a compañeros y equipos, lo que demuestra que el reconocimiento continúa dentro del ADN de Telefónica y seguiremos impulsándolo para conectar talento. El número de reconocimientos sigue creciendo por encima del número de empleados debido a que cada empleado puede recibir varios reconocimientos.

2.6.3.5. Cómo valorar el esfuerzo

GRI 2-19, 2-20, 201-3

La estrategia retributiva de Telefónica se caracteriza por su competitividad y exigencia, y tiene como eje principal atraer, retener y motivar a los profesionales de la Compañía. Con el fin de que esta pueda cumplir sus objetivos estratégicos dentro del marco globalizado en el que desarrolla su actividad, se fomenta la generación de valor a largo plazo de forma sostenible para los accionistas.

En este sentido, a través de la remuneración variable de todo nuestro equipo humano se incentiva el **crecimiento** a través del incremento de los ingresos operativos y el retorno de la inversión para el accionista, así como la **eficiencia** a través de la mejora de nuestro margen de OIBDA y la generación de flujo de caja libre. Del mismo modo, Telefónica es una compañía totalmente comprometida con la **sostenibilidad**. Por este motivo, en la remuneración variable de todo nuestro equipo humano se ponderan desde 2019 **factores como la confianza del cliente, la confianza de la sociedad, la diversidad o la contribución a la lucha contra el cambio climático**.



Más información en 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

Telefónica es una compañía que fomenta la **meritocracia** y la **igualdad de oportunidades**. Por ello, ofrece un **paquete retributivo competitivo y justo** que puede estar compuesto por componentes fijos, variables a corto y largo plazo (vinculados a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y de sostenibilidad. Estos objetivos deben ser a su vez concretos, cuantificables y alineados con el plan estratégico de la Compañía), así como retribuciones en especie y otros beneficios sociales, adaptado a las prácticas locales de los mercados en los que opera, permitiendo la personalización y la eficiencia fiscal de los mismos a través de planes de compensación flexibles.

Los profesionales de Telefónica son remunerados de forma **coherente** con el nivel de responsabilidad, de liderazgo y de desempeño dentro de la organización. Para cumplir esta premisa, garantizamos la no discriminación por razones de género, edad, origen, orientación e identidad sexual, religión, discapacidad y etnia a la hora de aplicar las prácticas y políticas retributivas.

Del mismo modo, en Telefónica estamos comprometidos con que las retribuciones de todos los empleados sean dignas y superen, en cualquier caso, el considerado como **'salario mínimo vital'**. Este no solo permite cubrir necesidades básicas sino garantizar una buena calidad de vida en cada uno de los países en los que opera el Grupo. Gracias a ello, en Telefónica no hemos recibido ninguna controversia relacionada con este tema.

Dentro de la oferta de **beneficios de la Compañía**, y a modo de ejemplo, cabría destacar el seguro de salud universal para los empleados de todas nuestras operaciones, que es apto para las personas con discapacidad y cubre los costes asociados a asuntos relativos a la salud mental o reproductiva, entre otros. Además, ofrecemos seguro de vida, fondo de pensiones, un programa de compra de acciones, programas de descuentos, subsidios económicos para el cuidado de hijos –que incluye ayuda infantil y escolar– abarcando desde el nacimiento hasta los 24 años (dependiendo de la compañía del Grupo), servicios de guardería o la ayuda a la alimentación, entre otros. Todos estos beneficios aumentan la calidad en el empleo.

En materia de permisos y bajas, la Compañía ofrece, como mínimo, lo marcado por la legislación, superándola en muchos casos. Por ejemplo, Telefónica cuenta con días de libre disposición que, dependiendo la compañía del Grupo, van de dos a cuatro días, así como adaptación de la jornada por razones de conciliación en casos en que el familiar requiera cuidados, que incluye a familiares por consanguinidad hasta el segundo grado de la persona trabajadora. En esta línea, la Compañía ofrece permisos maternales y paternales que exceden los requisitos mínimos legales.

Dichos beneficios se centran especialmente en el bienestar de nuestros empleados, ayudándoles a mantenerse física y psicológicamente sanos, apoyando a sus familiares y adaptando la cobertura sanitaria a nuevas circunstancias y necesidades.



Más información en 2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Para favorecer la retención y motivación de profesionales clave y la atracción del mejor talento, es también relevante el **salario emocional**, expresado a través de las nuevas formas de trabajo, el balance de la vida laboral y personal, el bienestar psicológico, la apuesta decidida por el aprendizaje y desarrollo profesional y la cultura de compromiso y reconocimiento de nuestros empleados.

Además, en el año 2022 Telefónica lanzó un **plan global de compra incentivada de acciones**, Plan 100, dirigido a todos los empleados del Grupo, sin excepción alguna. En este plan, por cada acción invertida, Telefónica premia con otra adicional al finalizar el plan, en 2024. Además, con motivo de la celebración del centenario de nuestra Compañía, cada empleado que haya participado recibirá 100 acciones adicionales de regalo.

Por otro lado, Telefónica cuenta con **sistemas de previsión social** diferenciados en función de las áreas geográficas. En España, la mayoría de las compañías del Grupo Telefónica cuentan con un **sistema de previsión social complementario** canalizándolo a través de dos fondos de pensiones: Empleados de Telefónica de España, SA y Fonditel B, FP. Empleados de Telefónica de

España, FP, SA es un uniplán y Fonditel B, FP es un multiplán.

Los dos fondos de pensiones se configuran como una Institución de Previsión Social de carácter privado, voluntario, complementario e independiente de la Seguridad Social Pública.

Los Planes de Pensiones son del sistema de empleo y de aportación definida, con aportaciones obligatorias de los promotores y de los partícipes.

En el caso de Telefónica de España, FP, en términos generales, las aportaciones ordinarias obligatorias del promotor consisten en un 6,87% del salario regulador de cada partícipe, siempre que esté incorporado a Telefónica de España antes del 1 de julio de 1992, y de un 4,51% del salario regulador del partícipe que se haya incorporado a la Compañía con posterioridad al 30 de junio de 1992. Por su parte, el partícipe se obliga a aportar el 2,2% del salario regulador.

En el caso de Fonditel B, FP, cada plan de pensiones integrado tiene su propio esquema de aportaciones, que en términos generales sitúan la obligación de aportación del promotor en un 4,51% del salario regulador del partícipe y por la parte del partícipe se obliga a aportar el 2,2% del salario regulador.

A 31 de diciembre de 2023, el número de partícipes y beneficiarios es de 24.337 y 10.930 en empleados de Telefónica de España y 18.540 y 234 en Fonditel B. Las aportaciones anuales del promotor en 2023 ascendieron a 41,1 millones de euros en Empleados de Telefónica de España y 28,9 millones de euros en Fonditel B.

Con relación a nuestro Consejo de Administración, contamos con la Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A., que vela por el cumplimiento de las mejores prácticas en materia de buen gobierno.

[Más información en 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones](#)

2.6.3.6. Evaluaciones de desempeño

GRI 404-3

Telefónica tiene un proceso de evaluación de desempeño global igual para todos los empleados del Grupo. Se comparte el mismo calendario, directrices y herramientas. El modelo de evaluación mide diferentes dimensiones, desde la consecución de objetivos previamente fijados, hasta el desarrollo de nuevas capacidades y la colaboración en equipo. El proceso de evaluación se basa en conversaciones ágiles de *feedback* que se realizan como mínimo dos veces al año. Aunque se coordina de manera global, la gestión se realiza de manera local para adaptarse mejor a las necesidades de los negocios. El resultado de la evaluación tiene impacto en la

compensación y en las oportunidades de desarrollo y promoción de nuestros empleados.

Porcentaje de empleados evaluados en desempeño

		2022	2023
Por Género	Hombres	48%	49%
	Mujeres	50%	51%
Por Categoría Profesional	Ejecutivos	50%	49%
	Mandos Intermedios	53%	53%
	Otros Profesionales	48%	49%
Total		48%	50%

2.6.4. Progreso en 2023

2.6.4.1. eNPS

El eNPS en Telefónica ha sido todos estos años consistentemente alto teniendo en cuenta que un dato superior a 40 se considera excepcional y hay pocas empresas por encima de 60. En 2023 aumentamos 7 puntos hasta alcanzar los 76, lo que consolida a **Telefónica como la empresa del IBEX con mayor eNPS publicado**. Hemos alcanzado una tasa de participación del 81%, que también se considera muy alta en las referencias de las encuestas de motivación.

En 2023 aumentó el número de empleados promotores en alrededor de 4.000 personas en comparación con 2022. Promotores son aquellos empleados que, ante la pregunta "¿Con qué probabilidad recomendarías tu empresa como un buen lugar para trabajar a personas cercanas a ti?", responden con un 9 o 10 sobre 10. Además, se han reducido los segmentos pasivos (7 y 8 sobre 10) y detractores (6 o menos sobre 10).

El eNPS mejoró de forma consistente en todas nuestras operaciones. Destaca el caso de Alemania, con el mayor crecimiento del Grupo (+12 puntos respecto a 2022).

Las razones que explican la mejora generalizada del eNPS en nuestra Compañía son múltiples. Entre ellas, cabría destacar la apuesta por las medidas de conciliación y bienestar, la actualización del salario de nuestros empleados en un contexto de inflación, el entorno y el equipo de trabajo o la creciente oferta formativa disponible para todos los empleados.

Gracias al uso de IA generativa hemos podido analizar las preguntas de texto libre y los 62.277 comentarios realizados por nuestros empleados. Esto nos ha permitido saber que el bienestar y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal siguen siendo factores clave para su compromiso con la Compañía.

En 2023 logramos un eNPS de 78 puntos entre la **población menor de 35 años**, lo que supone una subida de 6 puntos respecto al 2022. Además, las nuevas incorporaciones (menos de 2 años en la empresa) presentan un eNPS superior a 80 puntos, con un crecimiento superior a 4 puntos respecto al año anterior.

2.6.4.2. Formación y desarrollo de capacidades

GRI 3-3, 404-1, 404-2

El 81% de nuestros empleados siente que el aprendizaje está incorporado en el día a día del trabajo, según la encuesta anual de motivación.

Nuestra plataforma de desarrollo de capacidades *SkillsBank* está disponible para cerca de 92.000 empleados y, de ellos, más de 55.000 (50.000 en 2022) tienen ya sus perfiles cargados en ella.

El aumento de la adopción se ha debido, en parte, a la incorporación de algoritmos con *machine learning* en las sugerencias de capacidades. Se han ofrecido 5.256.331 sugerencias y un 97,9% de aquellas que los empleados han valorado han sido aceptadas.

En 2023 realizamos una prueba de concepto (PoC) analizando herramientas adicionales de IA que nos impulsen hacia nuestro objetivo de ser una organización gestionada por capacidades (*skill-based organisation*).

El mismo año, nuestros profesionales realizaron más de **1,7 millones de cursos**, con una media de 16 cursos por empleado, y una media de 30 horas de formación por trabajador. El descenso respecto a 2022, cuando cada empleado recibió una media de 35 horas de formación, se debe al impacto del programa Power of Connections, realizado en 2022, así como a la actualización del Curso de Principios de Negocio Responsable el mismo año.

Universitas impartió 70 programas que impactaron a unas 11.000 personas. En un equipo conjunto con los líderes de formación de las geografías, Universitas tuvo en 2023 una oferta con menos programas pero de más recurrencia, impartidos en tres idiomas y en distintos formatos (virtual, híbrido y presencial), con objeto de ofrecer a aquellos profesionales que lo necesitan formarse en las capacidades clave para la ejecución del plan de negocio. Se alcanzó un 83 de eNPS (6 puntos por encima del 2022), muy por encima de la media que muestran diferentes *benchmarks* de formación en España.

Además, contamos con nuevos programas enfocados a las habilidades identificadas como críticas tales como **mentalidad de crecimiento, pensamiento digital, comunicación efectiva y foco en resultados**, para dar respuesta a las peticiones de las geografías y complementar las iniciativas locales de *upskilling* y *reskilling*.

Entre ellas, destacar pensamiento digital, que ha tenido como protagonista a la inteligencia artificial pero siempre con el toque humanista que identifica a Universitas, y con la involucración del negocio pues el equipo de Ética de la IA se involucró en la impartición.

Para el colectivo de líderes y superada la emergencia sanitaria, se han retomado los programas presenciales, de mayor duración y profundidad, con el Advanced Leadership Program que aporta, además de la dimensión de habilidades, visión estratégica y *networking*.

Durante 2023, **un 70% de los empleados invirtió en la adquisición y desarrollo de nuevas skills** necesarias para el futuro en diferentes programas de *skilling* (*reskilling/upskilling*). El porcentaje ha descendido en 8 puntos respecto a 2022 debido a la ejecución ese año del programa masivo Power of Connections, para todos los empleados de la Compañía.

Entre los programas más destacados de 2023 cabe citar:

- En España, en B2B puso en marcha **Manual para Imparables**, un programa para seguir avanzando en la transformación comercial del equipo, con el objetivo de trabajar por proyectos, fomentando la colaboración y el impacto en cliente. En este programa participan más de 4.000 profesionales de las diferentes líneas y segmentos de empresas.
- En Brasil, 3.076 trabajadores se formaron en Lean Six Sigma. Además, para la mejora de habilidades y promoción profesional, la formación digital se dividió en cuatro pilares fundamentales: Yo+Creativo, Yo+ Digital, Yo+ Humano, Yo+ Protagonista, sumando 1.500 participantes.
- En Alemania más de 1.200 personas participaron en programas de desarrollo de habilidades digitales en roles no tecnológicos. Además, se realizó el programa Agile Learning Journey, en el que participaron más de 150 trabajadores. Con el programa especializado en 'Datos e Inteligencia Artificial', 500 empleados se reciclaron con éxito y ahora desarrollan funciones de análisis de datos y programación.
- Hispanoamérica, durante 2023 logró impactar a más de 14.000 personas con formación en *skills* críticas, así como a más de 5.900 personas con formación específica en nuestras escuelas de BI & Big Data, Relacionamiento Digital, TI y Agilidad. Además se trabajó en fortalecer las habilidades y cultura digital a través de la Ruta de formación 'Soy y pienso Digital', en la que participaron más de 9.000 trabajadores a través de la Experiencia Digital Udemy, la Digital Transformation Week, la CX Week y los Devops Days.
- T. Tech continuó con su Programa de Certificaciones Tecnológicas, a través del cual en 2023 se consiguió certificar a 1.400 trabajadores. Y durante el ejercicio se desarrolló un Plan de Carrera para la progresión en la

organización en una de las seis carreras disponibles: preventa, venta, entrega del servicio, tecnología, producto o soporte a negocio. El programa incorpora itinerarios formativos sobre impacto a negocio, foco en personas, foco en cliente y mentalidad emprendedora. Ha tenido un impacto global, contando con más de 2.500 profesionales en España, Perú, Chile y Colombia.

Todas estas iniciativas se enmarcan dentro de la planificación estratégica de las capacidades que realizamos mediante el proceso de **Skills Workforce Planning**.

Además de esta formación más específica centrada en las capacidades críticas que necesitamos para el futuro, disponemos de iniciativas de aprendizaje continuo sobre competencias digitales y empresariales para garantizar que toda la plantilla tiene actualizados estos conocimientos.

Más información en 2.8. Nuevas formas de trabajo

2.6.4.3. Captación de talento

En 2023, seguimos aumentando el número de jóvenes talentos al tiempo que invertimos en nuevas capacidades mediante contrataciones selectivas, a través de distintos programas como Talentum, en España, 42 o el programa de prácticas Estágio en Brasil donde se contrataron a 829 becarios, un 10% más que en 2022. El 54% de las plazas fueron ocupadas por personas negras. En 2023 tuvimos un **63% de nuevas incorporaciones que correspondieron a menores de 35 años a nivel global, lo que supone un 3% más respecto a 2022.**

En Alemania, en 2023, se duplicó la contratación de nuevos empleados. Además, se alcanzó una tasa de retención de becarios del 65,4%.

En 2023, Talentum, la plataforma de impulso al talento joven de Telefónica España que potencia el desarrollo profesional y facilita el acceso al mercado laboral, ofreció 156 becas; el 38% destinadas a mujeres. También en España, se realizó un estudio para valorar como los jóvenes españoles percibían a Telefónica como marca empleadora, con el objetivo de captar este talento. Se realizó en dos vertientes: un análisis cualitativo con seis *focus groups* de jóvenes en Madrid y Barcelona y un análisis cuantitativo con más de 500 entrevistas.

2.6.4.4. Modelo de evaluación de desempeño

GRI 404-3

Los resultados de nuestra encuesta de motivación son positivos y sirven como indicador para confirmar que la Compañía está preparada para ir un paso más allá en su modelo de evaluación de desempeño:

- El 84% de nuestros trabajadores declara que se siente con la confianza de dar *feedback* a su responsable.
- El 78% de nuestros trabajadores considera que su responsable habla con frecuencia sobre el nivel de contribución y desarrollo de habilidades.

En la última evaluación del desempeño de 2022, realizada entre marzo de 2022 y marzo de 2023, **51.586 empleados fueron evaluados.**

En Telefónica estamos cambiando nuestra evaluación de desempeño para alinearla con el modelo de trabajo flexible y las nuevas capacidades profesionales.

De cara a 2024 se va a implantar un **nuevo método de evaluación del desempeño** basado en **conversaciones continuas y honestas**, donde el foco no es evaluar sino apoyar el desarrollo y maximizar el impacto de cada uno de nuestros empleados. Este nuevo método va a medir todas las dimensiones de nuestra cultura: impacto, colaboración, transformación y crecimiento.

Además, con programas locales de reconocimiento como el de Brasil Eu+Vivo, donde se produjeron más de 169.000 reconocimientos en sus dos ediciones, sumado a nuestro programa global de Gente de Valor hemos obtenido más del doble de reconocimientos respecto al 2022.

2.6.4.5. Estrategia retributiva

El 34% de los empleados de Telefónica son accionistas de la Compañía, es decir, uno de cada tres empleados. En 2022 se lanzó la 5ª edición de un **plan global de compra incentivada de acciones**, el 'Plan 100', disponible **para todos los trabajadores del Grupo y en las mismas condiciones**. Este plan finalizará el 19 de abril del 2024 coincidiendo con el centenario de la Compañía.

2.6.4.6. Rotación de empleados

En 2023 hemos modificado el mecanismo de cálculo de la rotación de empleados para facilitar el análisis y la interpretación de los resultados.

La rotación total incluye todas las bajas que se producen en la Compañía, ya sea voluntariamente, involuntariamente, por algún plan incentivado de la empresa o por jubilaciones o fallecimientos. El porcentaje de rotación total se calcula dividiendo el total de bajas entre la plantilla promedio del periodo a analizar. En 2023 la tasa de rotación total fue del 12,4%, más de 10 p.p. por

debajo de la rotación en 2022. La principal causa de la reducción es la salida del perímetro de Tempotel, compañía de gestión de recursos humanos del Grupo Telefónica que estaba especializada en la contratación de figurantes y extras para producciones audiovisuales. Otra causa adicional de la bajada es la reducción del número de salidas incentivadas durante el año 2023, pasando de 3.217 en 2022 a 518 en 2023.

Si se excluye a Tempotel del cálculo de la rotación total, esta disminuye en 2023 en 5 p.p., pasando del 17% al 12%.

La rotación voluntaria contempla todas las bajas producidas por la dimisión del trabajador. El porcentaje de rotación voluntaria lo calculamos dividiendo el resultado de esas bajas entre la plantilla promedio del periodo a analizar. En el 2023, la rotación voluntaria fue de un 4,1%, con una reducción de 1,7 p.p. respecto a 2022. Es especialmente relevante la disminución de la rotación voluntaria en el segmento de menores de 35, que pasa del 11,9% en 2022 al 8,3% gracias a los esfuerzos de retención de perfiles críticos en negocios como Brasil o T. Tech.

La rotación ajustada contempla las bajas voluntarias, despidos y salidas por planes de reducción de plantilla. El porcentaje de rotación ajustada se calcula como la división entre las bajas mencionadas y la plantilla promedio.

En el desglose de la rotación para los distintos grupos de estudio (género y edad), se considera el total de bajas dividido entre la plantilla promedio del grupo correspondiente. Por ejemplo, el porcentaje de rotación voluntaria de menores de 35 años en Alemania está calculado considerando las salidas totales voluntarias de menores de 35 dividido entre la plantilla promedio menor de 35 años de Alemania.

2.6.4.7. Reconocimientos

- Workforce Disclosure Initiative (WDI), que tiene por objeto mejorar la transparencia y la responsabilidad de las empresas en materia de su fuerza laboral y la de su cadena de suministro, otorga a Telefónica una puntuación media de un 90%, - más de 20 puntos por encima de la media del sector- y 28 por encima de la media de todas las compañías participantes.
- Un año más, seguimos estando dentro del *ranking* de las 25 Top Companies de LinkedIn. Se trata de un *ranking* que reconoce a las compañías españolas que impulsan el éxito profesional a largo plazo de sus empleados.
- En la 14ª edición de los Randstad Awards, Telefónica logró la distinción de empresa favorita para el talento en el sector de las telecomunicaciones en España.
- Vivo fue incluido, por tercer año consecutivo, como una de las 10 mejores empresas para trabajar en Brasil, según Great Place To Work.

Hitos

- 1 Alcanzamos una tasa de participación del 81% en la encuesta del eNPS.
- 2 91.900 profesionales activos en SkillsBank, nuestra plataforma de desarrollo de capacidades, el pasado ejercicio.
- 3 En 2023, 16.459 empleados encontraron nuevas oportunidades profesionales dentro del Grupo.

2.6.5. Indicadores de rotación

2.6.5.1. Nuevas contrataciones de empleados¹

Número total y tasa de contrataciones por rango de edad, género y región

Región	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Alemania	Mayores de 50	68	92	6%	7%	43	39	4%	3%	111	131
	De 35 a 50	239	254	21%	19%	189	178	17%	13%	428	432
	Menores de 35	361	483	32%	37%	219	274	20%	21%	580	757
Brasil	Mayores de 50	115	113	1%	2%	126	100	2%	2%	241	213
	De 35 a 50	1.222	1.001	15%	16%	1.224	938	15%	15%	2.446	1.939
	Menores de 35	2.477	2.076	31%	32%	2.754	2.212	35%	34%	5.231	4.288
España	Mayores de 50	806	90	7%	4%	656	44	5%	2%	1.462	134
	De 35 a 50	2.200	578	18%	24%	1.583	351	13%	15%	3.783	929
	Menores de 35	3.934	828	32%	34%	2.996	529	25%	22%	6.930	1.357
Resto	Mayores de 50	17	23	10%	8%	6	4	3%	1%	23	27
	De 35 a 50	59	108	34%	36%	13	39	7%	13%	72	147
	Menores de 35	56	92	32%	31%	24	32	14%	11%	80	124
Hispan	Mayores de 50	81	67	2%	3%	13	26	—%	1%	94	93
	De 35 a 50	822	488	21%	19%	371	247	9%	10%	1.193	735
	Menores de 35	1.661	1.068	42%	41%	1.025	678	26%	26%	2.686	1.746
Total Grupo	Mayores de 50	1.087	385	4%	3%	844	213	3%	2%	1.931	598
	De 35 a 50	4.542	2.429	18%	19%	3.380	1.753	13%	13%	7.922	4.182
	Menores de 35	8.489	4.547	33%	35%	7.018	3.725	28%	29%	15.507	8.272

¹ El criterio para altas se ha modificado en 2023 excluyendo cambios de perímetro, movimientos internos y permisos parentales. Los datos de 2022 se han recalculado aplicando esta lógica.

2.6.5.2. Nuevas contrataciones de empleados por género

	2022	2023
Hombres	14.118	7.361
	56%	56%
Mujeres	11.242	5.691
	44%	44%
Total	25.360²	13.052³

El motivo del descenso en las contrataciones es debido a los cambios de perímetro, es decir, a la salida de Tempotel, compañía de gestión de recursos humanos del Grupo Telefónica que estaba especializada en la contratación de figurantes y extras para producciones audiovisuales.

2.6.5.3. Nuevas contrataciones de empleados por categoría profesional

	2022	2023
Ejecutivos	201	146
	1%	1%
Mandos Intermedios	1.655	366
	6%	3%
Otros Profesionales	23.504	12.540
	93%	96%
Total	25.360	13.052

² 16.126 contrataciones sin Tempotel en 2022.

³ 12.818 contrataciones sin Tempotel en 2023.

2.6.5.4. Rotación de empleados⁴

Número total y tasa de rotación de personal por rango de edad, género y región

		2022		2023	
		Nº	%	Nº	%
Alemania	Mujeres	396	14,6%	398	12,8%
	Hombres	602	12,9%	641	12,0%
	< 35	415	26,0%	434	22,0%
	35-50	416	10,5%	417	9,5%
	> 50	167	9,1%	188	8,9%
	TOTAL	998	13,5%	1.039	12,2%
Brasil	Mujeres	3.465	23,3%	2.919	18,8%
	Hombres	3.856	19,5%	3.018	15,1%
	< 35	4.333	28,3%	3.345	22,3%
	35-50	2.655	15,8%	2.278	12,9%
	> 50	333	13,0%	314	10,8%
	TOTAL	7.321	21,1%	5.937	16,7%
España	Mujeres	5.627	57,0%	849	8,6%
	Hombres	8.066	46,3%	1.259	7,1%
	< 35	6.386	182,0%	950	26,7%
	35-50	3.420	25,8%	902	7,3%
	> 50	3.887	37,0%	256	2,2%
	TOTAL	13.693	50,2%	2.108	7,6%
Hispan	Mujeres	1.648	14,3%	1.296	11,5%
	Hombres	2.972	14,8%	2.300	11,6%
	< 35	2.037	25,0%	1.627	21,1%
	35-50	1.645	9,6%	1.173	6,9%
	> 50	938	14,7%	796	12,2%
	TOTAL	4.620	14,6%	3.596	11,5%
Resto	Mujeres	46	10,4%	76	21,8%
	Hombres	120	11,4%	192	20,2%
	< 35	57	11,7%	75	18,7%
	35-50	74	10,1%	137	21,1%
	> 50	35	12,8%	56	22,8%
	TOTAL	166	11,0%	268	20,6%
Total Grupo*	Mujeres	11.182	28,4%	5.538 ⁵	13,8%
	Hombres	15.616	24,8%	7.410	11,6%
	< 35	13.228	45,5%	6.434	22,5%
	35-50	8.210	15,8%	4.904	9,4%
	> 50	5.360	24,9%	1.610	6,8%
	TOTAL	26.798	26,2% ⁶	12.948	12,4% ⁷

* Rotación Total: # salidas totales voluntarias + involuntarias + PSI (bajas incentivadas) + otras (fallecimientos - jubilaciones) + fin de obra y servicio de cada grupo. No incluye traslados a otras sociedades del Grupo.

** El % de Rotación Total se calcula como: # salidas totales voluntarias + involuntarias + PSI (bajas incentivadas) + otras (fallecimientos - jubilaciones) + fin de obra y servicio de la categoría/ plantilla promedio de cada categoría. No incluye traslados a otras sociedades del Grupo.

En el desglose de la rotación por diferentes grupos (género y edad) se considera el número total de bajas dividido por la plantilla promedio del grupo correspondiente.

⁴ En 2023 se han reestructurado las tablas: (i) Número total y tasa de rotación de personal por rango de edad, género y región. (ii) Salidas involuntarias (despidos). (iii) Rotación por tipología de baja. A efectos de mostrar la comparabilidad con el ejercicio actual, se han recalculado los datos de 2022.

⁵ El 42,8% de las salidas en 2023 fueron producidas por mujeres. En 2022, la cifra se situaba en 41,7%.

⁶ La rotación de empleados fue del 17% (17.392 empleados) en 2022, excluyendo Tempotel.

⁷ La rotación de empleados fue del 12%, (12.517 empleados) en 2023, excluyendo Tempotel.

Salidas involuntarias (despidos*) por género, edad y categoría profesional GRI 401-1

	2022	2023
Mujeres	2.442	2.325
Hombres	2.928	2.703
Menores de 35	2.743	2.533
De 35 a 50	2.188	2.047
Mayores de 50	439	448
Ejecutivos	164	153
Mandos intermedios	808	310
Otros profesionales	4.398	4.565
Total Grupo	5.370	5.028

*Despido es la extinción unilateral por decisión de la empresa de un contrato de trabajo no sujeto en su vencimiento a término. El concepto no incluye las bajas incentivadas en el marco de procesos de reestructuración.

Salidas voluntarias (renuncias) por rango de edad

Rangos de edad	2022		2023	
	Nº	%	Nº	%
Menores de 35	3.465	11,9 %	2.381	8,3 %
De 35 a 50	2.173	4,2 %	1.635	3,1 %
Mayores de 50	233	1,1 %	229	1,0 %
Total	5.871	5,7 %	4.245	4,1 %

La disminución de la rotación voluntaria se encontró especialmente en el segmento de menores de 35 gracias a los esfuerzos de retención de perfiles críticos en negocios como Brasil o T. Tech.

[Más información en 2.8. Nuevas formas de trabajo](#)

Rotación por tipología de baja

	2022						2023					
	Mujeres		Hombres		Total		Mujeres		Hombres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Voluntaria (dimisiones)*	2.453	6,2%	3.418	5,4%	5.871	5,7%	1.826	4,5%	2.419	3,8%	4.245	4,1%
Involuntaria (despidos)**	2.442	6,2%	2.928	4,6%	5.370	5,2%	2.325	5,8%	2.703	4,2%	5.028	4,8%
Total ajustada***	5.821	14,8%	8.847	14,0%	14.668	14,3%	4.322	10,7%	5.469	8,6%	9.791	9,4%

* El % de rotación voluntaria se calcula teniendo en cuenta el número de bajas voluntarias/plantilla promedio. Se entiende por baja voluntaria la motivada por una decisión voluntaria del empleado.

** El % de rotación involuntaria se calcula teniendo en cuenta el número de despidos, entendido como extinción unilateral por decisión de la empresa/plantilla promedio.

*** El % de rotación total ajustada se calcula teniendo en cuenta el número de salidas totales voluntarias + involuntarias + bajas PSI. No incluye traslados a otras sociedades del grupo, otras (fallecimientos-jubilaciones) ni fin de obra y servicio de la categoría/plantilla promedio.

Días de permiso parental por país

	Primario	Secundario
Colombia	22 semanas	2 semanas + 6 días
Argentina	17 semanas	23 días
Venezuela	18 semanas	5 días
Chile	18 semanas	5 días
España	16 semanas	16 semanas
Brasil	16 semanas	5 días
Alemania*	14 semanas	1 día
Perú	14 semanas	10 días

*Tras el nacimiento de un/a hijo/a, tanto la madre como el padre tienen el derecho a tomarse un descanso 'Permiso parental' de su trabajo para cuidar de su hijo/a y pasar tiempo con la familia por una duración máxima de 3 años a partir del nacimiento (adopción o acogida). Durante este permiso se puede solicitar una ayuda económica del Estado que sirve de compensación si después del nacimiento de un hijo/a se trabaja menos o no se trabaja durante un tiempo.

Permiso parental GRI 401-3

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	17.531	9.880	27.411	17.803	9.974	27.777
Nº total de empleados que se han acogido al permiso parental	524	227	751	544	291	835
Nº total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	521	244	765	514	256	770
Nº total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	468	209	677	499	271	770
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	99%	98%	99%	99%	99%	99%
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental pasados 12 meses	92%	90%	91%	94%	94%	94%

Los datos de este indicador están basados en el número de empleados incluido dentro de perímetro España. No obstante, es importante aclarar que todos los empleados del Grupo, independientemente de dónde desempeñen su función, tienen derecho a un permiso parental, ya sea de acuerdo con la legislación del país o por convenio colectivo local. Estamos trabajando para poder obtener y reportar estos datos a nivel global en próximos ejercicios. En la actualidad, ya hacemos seguimiento del número de bajas por maternidad y paternidad a través de nuestros sistemas internos.

Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental: número de empleados que se incorporaron al trabajo después de la baja por maternidad o paternidad/número de empleados que debían incorporarse tras disfrutar la baja.

Tasa de retención: número de empleados que conservan su puesto 12 meses después de incorporarse tras una baja por maternidad o paternidad/número de empleados que se reincorporaron tras finalizar el permiso el año anterior.

2.6.6. Compromiso y motivación

Employee Net Promoter Score (eNPS)

Región	eNPS Total		eNPS Hombres		eNPS Mujeres	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Alemania	66	78	64	76	70	81
Argentina	59	71	62	73	53	69
Brasil	84	88	80	86	88	90
Chile	77	78	79	80	74	75
Colombia	82	85	81	84	83	86
Ecuador	80	89	80	88	80	89
España	54	61	54	60	54	64
México	74	84	74	83	75	83
Perú	49	60	50	60	48	59
Uruguay	83	89	84	90	83	88
Venezuela	69	91	70	90	68	92
Resto	48	56	48	56	47	57
Hispan	67	76	68	76	65	76
Total Grupo	69	76	67	75	72	79

Ver definición en 2.6.2. Plan de acción y compromisos.

2.6.7. Indicadores de formación

GRI 404-1

Horas totales de formación por categoría profesional, género y región

Región	Horas de formación		Horas de formación Ejecutivos Hombres		Horas de formación Ejecutivos Mujeres		Horas de formación Mandos intermedios Hombres		Horas de formación Mandos intermedios Mujeres		Horas de formación Otros profesionales Hombres		Horas de formación Otros profesionales Mujeres	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Alemania	97.040	97.989	1.205	1.143	721	550	5.890	10.066	1.970	3.731	57.358	51.632	29.897	30.866
Brasil	1.868.478	1.739.715	17.078	25.756	10.556	17.095	53.272	56.858	44.799	43.570	737.513	703.327	1.005.261	893.109
España	865.223	621.380	24.775	14.260	14.228	8.026	59.900	35.589	33.213	20.172	469.770	356.186	263.337	187.147
Resto	4.769	5.535	667	343	126	58	1.743	881	769	497	814	2.785	650	971
Hispan	767.456	684.567	10.114	6.955	4.870	4.188	42.419	37.395	30.753	29.629	375.195	331.464	304.104	274.937
Total Grupo	3.602.967	3.149.186	53.839	48.456	30.501	29.917	163.224	140.790	111.504	97.600	1.640.650	1.445.394	1.603.249	1.387.030

La inversión en formación durante el 2023 fue de 26,5 millones de euros. La inversión media por FTE fue de 282 euros. Ratio calculada considerando al 93% de la plantilla (FTE) del Grupo a cierre.

Horas de formación por empleado; por categoría profesional, género y región

Región	Horas de formación por empleado		Horas de formación por empleado Ejecutivos Hombres		Horas de formación por empleado Ejecutivos Mujeres		Horas de formación por empleado Mandos intermedios Hombres		Horas de formación por empleado Mandos intermedios Mujeres		Horas de formación por empleado Otros profesionales Hombres		Horas de formación por empleado Otros profesionales Mujeres	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Alemania	13	12	7	6	12	8	11	16	12	19	14	11	11	11
Brasil	54	49	16	23	18	27	32	33	54	51	43	41	75	64
España	32	22	23	13	26	15	32	19	34	21	32	24	31	22
Resto	4	4	11	7	9	4	10	5	10	8	1	4	3	4
Hispania	24	22	19	13	21	17	21	19	33	31	21	19	29	27
Total Grupo	35	30	18	16	21	20	26	22	38	32	30	26	46	39

En 2023 se ha recogido una bajada de las horas de formación con respecto a 2022 debido al impacto que produjo el programa de la Compañía Power of Connections y al curso de Principios de Negocio Responsable.

Horas de formación por nivel profesional: 17,58 horas de formación por empleado en ejecutivos, 25,16 horas de formación por empleado en mandos intermedios y 31,40 horas de formación por empleado en otros profesionales.

Horas de formación por empleado; por tipo de contrato

Tipo de contrato	2023
Contratos indefinidos	30
Contratos temporales	20

Horas de formación por empleados: por rango de edad

Rangos de edad	2023
Menores de 35	43
De 35 a 50	19
Mayores de 50	29

2.7. Diversidad e inclusión

Puntos clave

91%

declaran trabajar en una empresa en la que se sienten incluidos y en la que se promueve la igualdad de oportunidades.

32,8%

mujeres directivas, lo que demuestra nuestro compromiso con la igualdad de género, reconocido por Bloomberg Gender-Equality Index.

+1.090

empleados con discapacidad en la plantilla de Telefónica con respecto al pasado ejercicio.

2.7.1. Visión

Para Telefónica la diversidad y la inclusión, además de responder a principios de justicia social, supone una oportunidad inestimable para atraer el mejor talento, empatizar con nuestros clientes, crecer como compañía y, en última instancia, impactar positivamente en nuestro entorno. Por ello diseñamos iniciativas encaminadas a fomentar la diversidad de los equipos. Dicha diversidad, sin embargo, solo ofrece resultados positivos si viene acompañada de un estilo de liderazgo y una cultura organizativa de equidad, pluralidad e inclusión.

El cargo está ostentado, desde 2017, por Laura Abasolo, actual directora global de Finanzas y Control, responsable de Hispanoamérica y miembro del Comité Ejecutivo.

- **Diversity Champions:** líderes de equipo que actúan como agentes internos de cambio en todas las áreas de la Compañía.
- **Comités de seguimiento** de los Planes de Igualdad locales.

2.7.2. Gobernanza

Contamos con una estructura de órganos y figuras internas que hacen seguimiento a los avances en la materia, monitorizan el cumplimiento de los indicadores y objetivos estratégicos, y garantizan la involucración de la alta dirección:

- **Consejo Global de Diversidad:** formado por directivos de primer nivel, tiene el objetivo de impulsar la estrategia de diversidad. Este órgano, además, monitoriza y hace seguimiento a los principales indicadores y objetivos de la Compañía en la materia.
- **Comisión de Transparencia:** formada por el Presidente y cuatro directivos de primer nivel, vela por la presencia de ambos géneros en las ternas finalistas de los procesos de selección interna y externa para cargos directivos.
- **Chief Diversity Officer:** figura que da soporte al Consejo de Diversidad y al departamento de Personas.

2.7.3. Políticas

Regulan la apuesta de la Compañía por la diversidad y la inclusión:

- **Política Global de Diversidad e Inclusión:** garantiza la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio, justo e imparcial de las personas en todos los ámbitos de nuestra Compañía, para evitar prejuicios asociados a la nacionalidad, origen étnico, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opinión política, estado serológico y de salud, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.
- **Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros:** asegura que las propuestas de nombramiento o reelección de consejeros se fundamentan en un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración, favoreciendo la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género.

- **Política Global de Igualdad:** establece el compromiso de la Compañía con la implementación y difusión de unas actuaciones mínimas en materia de igualdad de género, en todos los países donde opera el Grupo.

2.7.4. Impactos, riesgos y oportunidades

Como empresa que opera en diferentes contextos, somos conscientes del **impacto** que podemos generar en la sociedad. Gestionar la diversidad y la inclusión fomenta la equidad: reduce la brecha salarial y previene la discriminación debido a contextos regulatorios débiles. Además, mejora la empleabilidad de las personas, independientemente de sus circunstancias.

El principal **riesgo** es la potencial pérdida de talento provocada por un entorno de trabajo poco inclusivo. De ahí la importancia de nuestra apuesta por la diversidad y la inclusión para reforzar nuestro atractivo como marca empleadora. Además, fomenta un buen clima laboral y fortalece el sentimiento de pertenencia de nuestros empleados, impactando en su productividad y resultados.

Más allá de ser un imperativo ético y de negocio, la gestión de la diversidad también ayuda a asegurar el cumplimiento de la legislación en materia de acoso y discriminación, así como de accesibilidad en los entornos de trabajo, mitigando los riesgos asociados.

Del mismo modo, supone una **oportunidad** para ser una empresa más innovadora y alineada con las demandas de un mercado cada vez más diverso, que valora la apuesta de las compañías por la inclusión. En esta línea, mejora también las perspectivas de la Compañía en las licitaciones con grandes clientes. Además, una apuesta firme por la diversidad facilita la atracción de inversión y financiación ligada a criterios de sostenibilidad.

2.7.5. Plan de acción y compromisos GRI 3-3

Las líneas estratégicas de diversidad e inclusión de Telefónica se establecen a nivel global, por parte del Consejo Global de Diversidad, y están alineadas con los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) descritos anteriormente. Estas se adaptan y desarrollan a nivel local, teniendo en cuenta las prioridades del negocio y el contexto sociocultural de cada país.

Para poder avanzar, la Compañía se ha marcado planes de acción con plazos determinados, ligados a objetivos cuantitativos públicos a corto, medio y largo plazo.

Nuestro objetivo es alcanzar un 37% de mujeres en puestos directivos en 2027.

- A corto plazo, además de trabajar para incrementar la proporción de mujeres en nuestra plantilla, hemos establecido el **objetivo de alcanzar un 37% de mujeres en puestos directivos en 2027**¹ y de situar la **brecha salarial de género ajustada +-1% en 2024** (este objetivo ya se cumplió en 2022). Además, queremos **duplicar el número de empleados con discapacidad** en 2024.
- A medio plazo, nos hemos propuesto alcanzar la **paridad de género en los máximos órganos de gobierno de la Compañía en 2030**². En relación al Consejo de Administración, este objetivo se ha logrado en 2023, al alcanzar las mujeres un 40% de la composición de dicho órgano. A largo plazo, tenemos la ambición de **eliminar la brecha salarial bruta de género** (que, según estimaciones internacionales, no desaparecerá hasta el año 2154³).

El cumplimiento anualizado del objetivo de mujeres en puestos directivos (37% en 2027) triplicó su peso en el cálculo de la remuneración variable de nuestros empleados, pasando de representar un 1% en 2021 a un 3% en 2022.



Más información en 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

Para más información sobre los objetivos de Telefónica en materia de diversidad e inclusión:



Más información en 2.5. Capital humano

2.7.5.1. Comprometidos con la igualdad de oportunidades GRI 3-3

La Política Global de Diversidad e Inclusión vela por la igualdad de trato y de oportunidades. A través de la misma se promueven condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral y sexual, tanto en un entorno presencial como digital, y se arbitran procedimientos específicos para su prevención.

¹ El porcentaje de mujeres entre los directivos de Telefónica es la métrica utilizada para medir el KPI sobre el total de puestos ejecutivos en plantilla. Los directivos del Grupo Telefónica se definen como el colectivo sujeto a un gobierno específico en el Grupo. Representan un porcentaje del 0,7% de la plantilla total. El nombramiento de directivos es decidido por la Comisión de Retribuciones y Nombramientos, y la Comisión de Transparencia, establecidas a nivel global. Los directivos cuentan con condiciones contractuales, beneficios y sistemas de gestión específicos vinculados a la auditoría y el cumplimiento.

² Paridad definida como no menos del 40% de cada género.

³ *Global Gender Gap 2023* (World Economic Forum).

Además, nuestro curso de Principios de Negocio Responsable, de carácter obligatorio para todos los empleados, incluye un módulo formativo sobre acoso laboral y sexual. A nivel local, se establecen **protocolos de actuación en los supuestos de acoso laboral o moral, acoso sexual y discriminación**, de acuerdo con la legislación aplicable y, en su caso, con los representantes de los trabajadores. Además, en Hispanoamérica, utilizamos una herramienta apalancada en inteligencia artificial que nos permite reconocer fácilmente posibles casos de acoso.

Adicionalmente, el **canal de denuncias** permite a todos los empleados y grupos de interés manifestar, de forma anónima o personal, si sufren algún tipo de acoso o discriminación.

A nivel global, contamos con un Procedimiento de Gestión del Sistema de Información Interno ante casos de violencia y acoso laboral y sexual. Este establece el **proceso de remediación** de denuncias: recepción y admisión a trámite de todas las comunicaciones y denuncias, tramitación de la investigación con la designación de un inspector, resolución, medidas correctivas, reporte y conservación de esta información. Con el fin de adaptar y mejorar la respuesta, la Compañía recopila y analiza datos desglosados por sexo sobre la remediación de quejas por violencia y acoso.

+ Más información en 2.16. Ética y cumplimiento

2.7.5.2. Comprometidos con la igualdad retributiva: reducción de la brecha salarial

En Telefónica se aplica el **principio de igualdad de retribución** para un mismo trabajo o para un trabajo de igual valor, esto es, retribuir igual por trabajos iguales con independencia del género del empleado.

Realizamos análisis detallados de la información salarial entre hombres y mujeres dentro del Grupo para poder identificar posibles desigualdades y establecer medidas para corregirlas. Lo hacemos considerando todos los conceptos relacionados con el salario, beneficios y otros incentivos a corto y largo plazo.

Nuestros datos de brecha salarial de género son auditados como parte de la auditoría externa llevada a cabo sobre el presente Informe.

+ Más información en el Informe del auditor

Las **desigualdades salariales** o brechas salariales de género son comparaciones entre la retribución total promedio de los hombres frente a la retribución total promedio de las mujeres.

A la hora de realizar esta comparación, es importante entender cómo se realiza, qué conceptos se incluyen y cómo se mide la diferencia entre la retribución total promedio de los hombres y de las mujeres.

Si únicamente comparamos la retribución total promedio, sin tener en cuenta otros factores salvo el género, estamos hablando de **brecha salarial bruta**, la cual se calcula de la siguiente forma para cada uno de los países:

$$\begin{aligned} \text{Remuneración Hombre} &= \text{Promedio de la remuneración percibida por los Hombres} \\ \text{Remuneración Mujer} &= \text{Promedio de la remuneración percibida por las Mujeres} \\ \text{Brecha Bruta} &= \frac{\text{Remuneración Hombre} - \text{Remuneración Mujer}}{\text{Remuneración Hombre}} \end{aligned}$$

Sin embargo, si quisiéramos realizar el mismo cálculo de forma global, estaríamos mezclando realidades socio-económicas de cada uno de los países donde tiene presencia la Compañía, por lo que el cálculo de la brecha salarial bruta del Grupo (que se ha reducido hasta el 16,1% en 2023, lo que supone una reducción de 0,66 p.p.) se realiza ponderando en base al número de empleados presentes en cada uno de los países:

$$\text{Brecha salarial bruta ponderada} = \frac{\sum \text{brecha salarial bruta del país} \times \text{HC País}}{\text{HC del Grupo Telefónica}}$$

Ahora bien, si incluimos factores que objetivamente definen el salario de nuestros empleados como es el caso de país, entidad jurídica, categoría profesional, área funcional en que trabaja cada empleado, antigüedad, esquema de jornada laboral (a tiempo completo o parcial) y código de referencia de mercado, entonces hablamos de **brecha salarial ajustada** (0,71% en 2023). Esta la calculamos utilizando una técnica de *machine learning* denominada modelo de regresión lineal que nos permite detectar el impacto que tiene el género cuando se consideran otros factores.

$$\log(\text{Remuneración Total}) = \beta_0 + \beta_1 * \text{Género} + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i X_i + e$$

Factores que determinan el cálculo de la brecha salarial ajustada



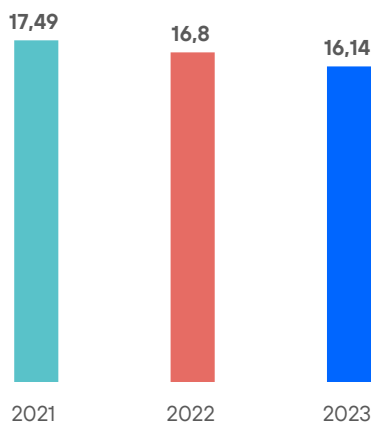
El cálculo de las tres brechas incluye a todos los empleados, a excepción de aprendices, expatriados y otros casos concretos.

Eliminar la brecha salarial bruta supone cambios estructurales, sociales y culturales que requieren de una apuesta de largo plazo, razón por la cual nos hemos marcado la ambición de hacerlo antes de 2050.

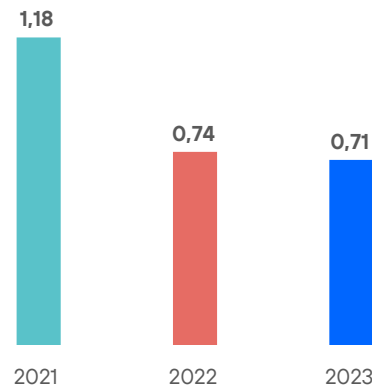
Para eliminar la brecha salarial bruta, en Telefónica trabajamos en cinco líneas

- Garantizar la igualdad salarial. Como punto de partida, debemos asegurar que, en un mismo puesto, hombres y mujeres ganan lo mismo.
- Incrementar la proporción de mujeres en la Compañía y con especial foco en posiciones directivas (32,8% en 2023) y de generación de ingresos (49% en 2023).
- Fomentar la paridad de género en los máximos órganos de gobierno de la Compañía. En 2023 alcanzamos el 40% de mujeres en el Consejo de Administración.
- Reforzar la apuesta por la conciliación y la corresponsabilidad. Para lograrlo, la sensibilización y los nuevos modelos de trabajo flexible son elementos clave.
- Aumentar el peso y el protagonismo de las mujeres en entornos digitales y STEM. Actualmente, el 23% de las posiciones STEM de la Compañía están ocupadas por mujeres.

Evolución Brecha Salarial bruta ponderada (%)



Evolución Brecha Salarial ajustada (%)



2.7.5.3. Programas y acciones para fomentar la diversidad y la inclusión GRI 3-3

En Telefónica fomentamos la selección del talento femenino, joven y/o con discapacidad a través de las becas Talentum y otras iniciativas.

Conscientes de la escasa participación de mujeres en profesiones digitales, promovemos iniciativas para atraer y dar visibilidad a las mujeres en las carreras digitales y STEM a través de una variedad de iniciativas, incluyendo nuestros programas de prácticas. Por otro lado, desarrollamos programas de aceleración de carrera profesional e incremento de visibilidad para mujeres, cuyo objetivo es formar en liderazgo y enriquecer su red de contactos.

Adicionalmente, ponemos en marcha medidas para facilitar el equilibrio entre la vida personal y familiar, y promovemos un cambio cultural para fomentar la corresponsabilidad en los cuidados entre nuestros empleados y empleadas, tras identificar que su ausencia penaliza el desarrollo profesional femenino.

Más información en 2.8. Nuevas formas de trabajo

Aumentamos el número de empleados con discapacidad hasta las 2.572 personas, acercándonos al objetivo de superar las 2.700 personas en 2024.

En el caso de la **discapacidad**, en línea con el objetivo de duplicar el número de empleados con discapacidad en 2024, promovemos su integración a través de acuerdos con entidades externas, priorizando la búsqueda de perfiles acordes a las necesidades tecnológicas y digitales del negocio. Además, proveemos de las herramientas y acomodaciones necesarias en todo el *employee journey* para su integración efectiva, así como para el correcto desempeño de sus funciones. Adicionalmente, ofrecemos cursos y guías para garantizar la 'accesibilidad actitudinal' en los equipos.

Al mismo tiempo, apostamos por la accesibilidad de los centros de trabajo y de los servicios para empleados, así como de los medios digitales a través de la adaptación de sistemas, canales o equipos informáticos.

Más información en 2.12. Inclusión digital

En materia de **diversidad generacional**, contamos con programas para el desarrollo del talento y el empoderamiento de jóvenes profesionales, ya que contar con el mejor talento joven es fundamental para impulsar la transformación digital. Además, promovemos la movilidad interna y la inclusión de todos los grupos de edad en nuestros programas de desarrollo, y tenemos iniciativas para fomentar la empleabilidad de los mayores de 50 y para promover la diversidad intergeneracional.

En lo relativo a la **diversidad racial**, en aquellas geografías donde la legislación es favorable, monitorizamos el número de empleados en función de su etnia y tenemos iniciativas para fomentar la atracción y el liderazgo de profesionales de la 'mayoría global'. En última instancia, trabajamos para eliminar la brecha salarial por razón de etnia y fomentamos la carrera de personas de origen migrante en el sector tecnológico.

Asimismo, queremos que nuestros **empleados LGBT+** trabajen en entornos en los que puedan dar lo mejor de sí mismos. En esta línea, además de sensibilizar, visibilizar y apoyar los grupos de afinidad, contamos con iniciativas específicas para fomentar la atracción, el desarrollo y bienestar de las personas trans. Además, a través de la guía de transición de género en el trabajo, buscamos orientar tanto al empleado en transición como a su manager durante todo el proceso. En varios países hemos formado a los equipos de Recursos Humanos en la inclusión de talento trans y no binario y, de forma particular, en Reino Unido contamos con una política de salud específica para estos colectivos.

También hemos puesto en marcha acciones que impactan sobre la **familia o entorno más cercano** de los profesionales:

- En el ámbito LGBT+, ofrecemos beneficios específicos para parejas y progenitores homosexuales que van más allá de los requerimientos legales.
- En materia de discapacidad, en España, Telefónica cuenta desde 1973 con ATAM, un sistema privado de protección social para las familias de empleados con situaciones de discapacidad y dependencia. La asociación ofrece un asesoramiento integral especializado y ayudas económicas directas.

Adicionalmente, con relación a nuestra **cadena de suministro**, incluimos criterios de diversidad en la evaluación de nuestros proveedores de alto riesgo a través de una herramienta externa. Además, hacemos un esfuerzo por fomentar la compra de servicios a proveedores sociales, particularmente a **Centros Especiales de Empleo** (empresas que promueven el empleo entre personas con discapacidad).

Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

2.7.5.4. Sensibilización y grupos de afinidad

El valor de la diferencia, los prejuicios y sesgos inconscientes, así como la importancia del liderazgo inclusivo son algunos de los temas que abordamos en nuestros talleres, manuales y cursos *online*. Además, ofrecemos recursos de formación a áreas y perfiles con una especial responsabilidad para facilitar el desempeño e integración de todos los empleados.

Por otro lado, impartimos **talleres de diversidad para los miembros del Consejo de Administración**.

De forma complementaria, contamos con **grupos de afinidad** para empleados LGBT+, con discapacidad, de diferentes razas o etnias, jóvenes y mujeres. Estos grupos, además de dotar de visibilidad a sus miembros, tienen un papel importante a la hora de concienciar y sensibilizar al conjunto de la plantilla.

2.7.5.5. Asumimos nuestra responsabilidad como referente social

Telefónica colabora para **cerrar las brechas de género en la sociedad**. En esta línea, fomentamos la presencia femenina en las carreras digitales, STEM y en el ámbito del emprendimiento. En Scale Up Women las mujeres emprendedoras mejoran su red de contactos y buscan nuevas oportunidades de negocio.

Además, trabajamos y apoyamos económicamente a organizaciones que tienen como misión la defensa de la igualdad de género, las personas LGBT+, las personas con discapacidad o la diversidad étnica.

Mujeres en Red busca incrementar la participación de mujeres en el sector técnico. Más de 1.070 trabajan como técnicas en Perú y Colombia. El programa ha sido distinguido con el Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible de Pacto Mundial.

De forma similar a Mujeres en Red en Hispanoamérica, en Brasil, el programa Mulheres de Fibra ha permitido que 408 mujeres se hayan integrado con éxito en el mercado laboral de las telecomunicaciones a través de nuestras empresas colaboradoras.



2.7.5.6. Alianzas

En línea con nuestro compromiso, nos hemos adherido a diferentes iniciativas que promueven el empoderamiento de diferentes grupos demográficos, en particular en el ámbito laboral:

- A nivel global, los Principios de Empoderamiento de la Mujer, elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Los Principios de GSMA para impulsar la inclusión digital de las personas con discapacidad.
- La iniciativa The Valuable 500, a través de la cual asumimos cuatro compromisos concretos para reforzar el peso de la discapacidad en la agenda global. En España, colaboramos con organizaciones como Fundación ONCE, CNSE, Fundación Randstad, Fundación GoodJob o Fundación A La Par. Además, nuestra Fundación es parte de la Alianza Tecnológica por la Inclusión. En Reino Unido, colaboramos con Purple Space, el único centro de desarrollo profesional para líderes de grupos de afinidad para empleados con discapacidad, y con Aabilities, buscando promover el empleo entre la comunidad de personas neurodivergentes.
- Las Normas de Conducta para las Empresas de Naciones Unidas para proteger los derechos de las personas LGBT+. A nivel local, tenemos alianzas con entidades como la FELGTB o REDI en España, Stonewall en Reino Unido, o el Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ y Transempregos en Brasil.
- El grupo de empresas ClosinGap para reducir la brecha de género en España. Como parte de este acuerdo, impulsamos el informe *El coste de oportunidad de la brecha de género en las profesiones digitales*, con el objetivo de generar el conocimiento y el debate necesario en la sociedad.
- En el mismo país, somos parte de la red de empresas comprometidas con la conciliación Yo No Renuncio. En Reino Unido, colaboramos con Employers for Careers, organización que promueve la retención y desarrollo del

talento con responsabilidades de cuidado familiar, y de la organización The Fawcett Society, organización benéfica que lucha por la igualdad de género y los derechos de la mujer. Y en Alemania, somos parte de la iniciativa para eliminar estereotipos de género en el mundo profesional Chefsache y de la iniciativa Diversity Charter.

- En Brasil, participamos en el Movimento Mulher 360 y en la Coalición Empresarial para el Fin de la Violencia Contra las Mujeres y las Niñas. Además, somos firmantes del Pacto por la Inclusión y del Pacto por la Equidad Racial. Y somos parte de la Red Empresarial de Inclusión Social, de la Iniciativa Empresarial por la Igualdad Racial y la Coalición Empresarial por la Equidad de Raza y Género.
- En el mismo país, Telefónica es firmante de los compromisos Ambição 2030 del Pacto Mundial de la ONU en Brasil, incluyendo Raça é Prioridade y Elas Lideram.
- En Reino Unido, trabajamos con 20/20 Levels para empoderar e impulsar la carrera de jóvenes de minorías étnicas. De la misma forma, en Alemania colaboramos con la comunidad 2hearts para apoyar a personas de origen migrante a desarrollarse en la industria tecnológica.

2.7.6. Progreso en 2023

El porcentaje de **empleados de Telefónica que declaran trabajar en una empresa en la que se sienten incluidos**, y en la que se promueve la igualdad de oportunidades, se mantiene en el **91% en 2023**, según la encuesta anual de clima.

Además, el **84%** (2 p.p. por encima de los resultados de 2022) **considera que las ideas de todos se escuchan y valoran adecuadamente**, independientemente de quién las exprese, su cargo, género, edad, religión, orientación e identidad sexual, etnia, origen, discapacidad o contexto personal.

La apuesta de la Compañía por la inclusión es integral y requiere del compromiso de la dirección y del Consejo de Administración. Por ello, en 2023 desarrollamos sesiones de formación a los consejeros, en las que abordamos todas las temáticas estratégicas para la Compañía en la materia.

2.7.6.1. Igualdad de género

En 2023 alcanzamos la paridad de género en nuestro Consejo de Administración, entendida como una representación de entre el 40% y el 60% de ambos géneros, al aumentar el porcentaje de mujeres en este organismo hasta el 40%. Por otro lado, el porcentaje de mujeres directivas aumentó en 1,8 p.p., alcanzando el 32,8% en 2023. Esta cifra nos deja, con un año de

antelación, a 0,2 p.p. de cumplir el objetivo que hemos perseguido durante los últimos años: 33% de mujeres directivas en 2024. Con la mirada puesta en el futuro, apostamos a una mayor ambición para 2027 en este ámbito elevando esta cifra hasta el 37% en 2027, en línea con nuestros criterios de financiación sostenible.

En relación con la **brecha salarial**, redujimos la brecha salarial ajustada hasta el 0,7%, manteniendo el cumplimiento del objetivo, a nivel de Grupo, marcado para 2024, que era bajar del 1%.

Para lograr nuestros objetivos en todos los ámbitos de la diversidad, además de contar con equipos diversos, es elemental contar con un estilo de **liderazgo inclusivo**. En esta línea, en 2023, a través de la iniciativa AllyUp, más de 3.000 personas asistieron a sesiones sobre liderazgo inclusivo, dinámicas de género y la gestión de equipos flexibles de alto rendimiento.

Con el objetivo de **promover la igualdad** en todos los niveles jerárquicos y cerrar la brecha salarial de género, en 2023 desarrollamos diferentes acciones para acelerar la carrera profesional de nuestras empleadas, desarrollar la cantera de talento predirectivo y atraer talento femenino. Algunos ejemplos:

- Empowering Women, dirigido a todas las mujeres de la Compañía y que profundiza en el liderazgo femenino, las claves y las barreras a las que se enfrentan las mujeres que quieren liderar. En 2023 participaron aproximadamente 250 mujeres.
- En España hemos lanzado el Programa de Impulso al Talento Femenino, con 180 participantes, que busca asegurar la preparación de las participantes para posiciones de mayor responsabilidad desarrollando una mayor visión global, autoconfianza y habilidades de liderazgo.
- El programa de liderazgo Futura, en Hispanoamérica, que en 2023 contó con más de 200 participantes y para el cual 139 mujeres fueron certificadas. Por otra parte, realizamos formaciones de liderazgo para mujeres de todos los niveles de la organización, entre las cuales cabe destacar el taller Mujeres y Líderes, que en 2023 contó con 332 participantes. Adicionalmente, el taller Nuevas Masculinidades contó con 103 participantes hombres durante el año.

En nuestras operaciones lanzamos vacantes y programas de becas específicos para mujeres. En Brasil, en 2023 se abrieron 320 posiciones exclusivas para mujeres en más de 20 ciudades. Además, en el país, el 52% de las becas fueron ocupadas por mujeres, alcanzando cifras superiores al 40% en áreas de negocio y direcciones técnicas como la de ingeniería.

Yendo más allá de los límites de la Compañía, trabajamos para fomentar la presencia y visibilidad de mujeres y jóvenes en **carreras de tipo STEM** y en el ámbito del

emprendimiento través de un total de 44 iniciativas⁴ a nivel global. Algunos ejemplos son #SheTransformsIT, la Alianza STEAM por el Talento Femenino o Girls Love Tech, entre otros. Solo a través de Girls Love Tech hemos ofrecido a más de 1.200 jóvenes de toda España poder conectar con más de 100 mentoras y expertas de la Compañía, en más de 150 actividades de formación, inspiración y mentorización.

En esta línea, en 2023 hacemos público el porcentaje de mujeres en posiciones STEM (23%) en Telefónica, el porcentaje de mujeres en posiciones de ingeniería (15%), en IT (39%) y en I+D (42%). Por otro lado, entre los empleados que han recibido un ascenso a posiciones directivas, el 46% son mujeres.

En España, en materia de conciliación, de forma adicional a nuestra adhesión a la red de empresas Yo No Renuncio por la conciliación, en 2023 trabajamos con el Club de Malasmadres en un exhaustivo diagnóstico interno que nos permitió entender la percepción y las barreras que encuentran nuestros empleados y empleadas para alcanzar un equilibrio profesional adecuado. Los resultados del diagnóstico fueron difundidos internamente, y se utilizarán para seguir mejorando.

2.7.6.2. Discapacidad GRI 405-1

En el ámbito de la **discapacidad**, y en línea con el objetivo de doblar el número de personas con discapacidad en plantilla a cierre de 2024, en 2023 trabajamos con entidades que nos ayudaron a localizar candidatos, priorizando los perfiles digitales para funciones técnicas o tecnológicas, en línea con nuestra transformación digital. Al mismo tiempo, hicimos énfasis en atraer profesionales con diferentes tipos de discapacidades.

Además, trabajamos para mejorar la accesibilidad y la inclusión en los procesos de selección e integración de personas con discapacidad, y velamos por proveer las herramientas y ajustes necesarios para su integración efectiva en su puesto, equipo y centro de trabajo, así como para el correcto desempeño de sus funciones.

Por ejemplo, en el caso de Brasil, ofrecemos *software* de lectura, auriculares adaptados, suelos táctiles y señales en braille. Por otro lado, contamos con un servicio de traducción de lengua de signos en tiempo real en eventos y reuniones, además de teléfonos adaptados que ofrecen subtítulo para personas sordas.

Por otro lado, reforzamos nuestra oferta de sensibilización en materia de discapacidad para todos los empleados, con información sobre los diferentes tipos de discapacidades y herramientas que facilitan el trato igualitario. Solo en España, en 2023, formamos a más de

1.300 personas que trabajan directa o indirectamente con las personas con discapacidad incorporadas en plantilla.

Todos estos esfuerzos nos permitieron aumentar el número de empleados con discapacidad a nivel global en un 73,5% respecto al 2022, hasta alcanzar las 2.572 personas a cierre de 2023.

"Para Telefónica, contribuir a dar oportunidades a las personas en situación de discapacidad, además de un imperativo ético, es una cuestión de talento y de negocio. En el contexto actual, ninguna compañía puede permitirse prescindir de ningún profesional valioso".

José María Álvarez-Pallete, Presidente de Telefónica.

En Brasil, en 2023 se contrataron a más de 900 personas con discapacidad. Además, como parte del programa Explore+, se subvencionó el 100% del coste de la formación de nuestros empleados con discapacidad en grados y posgrados de corta duración.

En España, el Programa Incluye, desarrollado con Fundación GoodJob, nos ha permitido incorporar a 124 personas con discapacidad formadas en ciberseguridad, *cloud*, automatización o robotización.

En relación con nuestra cadena de suministro, en 2023 continuamos reforzando la oferta de Centros Especiales de Empleo –proveedores que cuentan con al menos un 70% de empleados con discapacidad–.

⁴ El número de iniciativas se reduce significativamente debido a que, en 2023, se han contabilizado las iniciativas exclusivamente dirigidas a mujeres y niñas.

Más allá de los límites de nuestra Compañía, el pasado año trabajamos para formar a personas mayores y con discapacidad en las competencias digitales que requiere el mercado. A través de nuestra Fundación atendimos a casi 70.000 personas con discapacidad.

Además, con el objetivo de impulsar la empleabilidad digital de personas con discapacidad intelectual, Fundación Telefónica y Fundación Prodis elaboraron el estudio Modelo digital de inclusión laboral de personas con Discapacidad Intelectual, con las claves para afrontar los retos de la sociedad digital en igualdad de condiciones.

Más información sobre la acción social en materia de diversidad, discapacidad y accesibilidad universal en el Informe Anual de Fundación Telefónica, en la [web de Fundación Telefónica/Conocenos/Informe-Anual/](#).

2.7.6.3. Diversidad generacional

En el ámbito de talento joven, el 63% de de las nuevas incorporaciones a nuestro equipo en 2023 correspondieron a personas menores de 35 años.

En España, 123 jóvenes Talentum finalizaron un programa de formación en *Power Skills*, mejorando así sus habilidades de comunicación, creatividad, diversidad e inclusión, trabajo en equipo, flexibilidad y adaptabilidad y *feedback* constructivo. El 38,1% de los participantes del programa de becas Talentum en España son mujeres. En el mismo país, en 2023, 370 jóvenes concluyeron el programa Learn2Grow, un programa que acelera el crecimiento profesional y personal de los menores de 35 años.

En el ámbito de las unidades globales, en 2023 lanzamos nuestra comunidad de talento, en la que están inscritos más de la mitad de los empleados menores de 35. Los miembros reciben información sobre asuntos relativos a su formación, bienestar, ocio o beneficios sociales de la Compañía.

En Alemania, Telefónica Digital Transformation ofrece un plan individual personalizado para jóvenes, mientras que en Hispanoamérica, Generación Movistar ha invitado a jóvenes a desarrollar un proyecto que impulse su carrera, permitiendo incorporar a 61 de ellos en plantilla. En Reino Unido, a través de la iniciativa Future Careers promovemos el desarrollo del talento joven. En este marco, en 2023 se ofreció una oportunidad laboral STEM a más de 200 estudiantes, promoviendo la presencia de mujeres (49% y jóvenes de la llamada 'mayoría global' (76%. En Brasil, en 2023, incorporamos a 415 becarios. En este ejercicio, además, Telefónica apoyó el evento de empleabilidad y empoderamiento joven Sondersland.

Además, en Brasil reforzamos el proyecto +50, que impulsa la contratación de mayores de 50 años, y lo hemos extendido a otras áreas de negocio más allá de las tiendas.

2.7.6.4. Diversidad étnica

En lo que respecta a diversidad por **origen o etnia**, en Brasil reforzamos nuestras acciones para impulsar el talento negro. En 2023 lanzamos, en asociación con el Instituto Modo Parités, un programa de desarrollo profesional para empleados negros. Además, contamos con programas específicos para mujeres negras, como es Women in Leadership.

Por otro lado, superamos la marca del 50% de becas de prácticas destinadas a personas negras, llegando al 58%. Además, continuamos sensibilizando a nuestros líderes, y les invitamos a ser mentores de empleados negros a través del programa Raça em Foco. Todas estas acciones nos permitieron alcanzar un 41,7% de empleados que se identifican como negros. En relación a las posiciones de liderazgo, alcanzamos el 32,8% de líderes negros en 2023.

De la misma forma, en Reino Unido nos marcamos objetivos para 2027: 25% de empleados de minorías étnicas y, al menos, un 15% en posiciones de liderazgo. En 2023, más del 75% de nuestros empleados han revelado voluntariamente su origen étnico. Además, en 2023 publicamos nuestra brecha salarial étnica en VMO2, que se sitúa en el 42,3%.

Con el objetivo de cerrar la brecha salarial y promover el desarrollo del talento, hemos promovido acuerdos, programas de formación y de mentorización para empoderar a jóvenes de minorías étnicas e impulsar su carrera. Un ejemplo es el programa Switch, que fomenta capacidades de liderazgo entre profesionales negros.

En el mismo país lanzamos un piloto de tolerancia cero al racismo y la xenofobia en todos los entornos en los que existe atención al cliente, mejorando la oferta formativa y las herramientas de reporte ante posibles casos de discriminación.

En Alemania, promovemos la integración de talento con origen migrante. Desde 2023, Telefónica colabora con 2hearts, una comunidad de personas de origen migrante que trabajan o quieren trabajar en la industria tecnológica. Además, hemos establecido mecanismos para la traducción automática y en alta calidad de los textos de nuestra Intranet a los idiomas de las principales comunidades migrantes en el país.

2.7.6.5. LGBT+

En materia de **diversidad LGBT+**, en 2023 continuamos reforzando nuestros grupos de afinidad. En Hispanoamérica, a través de nuestra red Sostener, impulsamos a lo largo del año seis acciones de sensibilización. En España, nuestro grupo de empleados se dotó de una estructura propia y organizó, junto a REDI, el mayor encuentro de grupos de afinidad LGBT+ de España: REDI to Connect Employees.

Además, seguimos apostando por la integración laboral de las personas trans. En España, además de participar en el proyecto YesWeTrans, de FELGTB, organizamos talleres de empleabilidad para personas trans y sesiones de sensibilización específicas sobre esta realidad.

En Brasil, un 8% de nuestros empleados se han declarado voluntariamente como LGBT+. Además, superamos el objetivo de llegar a 100 empleados trans en 2023, alcanzando los 111. Para 2024, tenemos el objetivo de llegar a 125 personas. En esta línea, señalizamos todos nuestros aseos para indicar que el uso debe ser acorde al género con el que la persona se identifica. Además, financiamos el 100% de la formación de nuestros empleados trans.

2.7.6.6. Reconocimientos

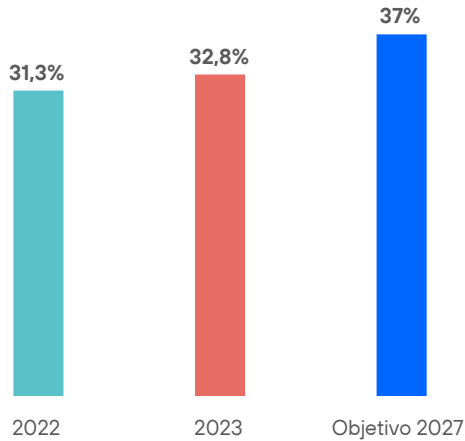
- Índice Bloomberg Gender–Equality 2023 distinguió a Telefónica como una de las empresas más comprometidas con la igualdad de género en el mundo, según datos de 2022, por sexto año consecutivo. A nivel local, Telefónica Alemania y Telefónica Brasil también formaron parte del índice.
- *Financial Times* reconoció a Telefónica como uno de los empleadores más inclusivos de Europa en su *ranking Diversity Leaders 2023*.
- *Forbes World’s Top Companies for Women* considera a Telefónica como una de las empresas del mundo más igualitarias en materia de diversidad de género.
- Distintivo Igualdad en la Empresa del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (DIE): obtenido por Telefónica Móviles España, S.A. y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.
- IBEX Gender Equality Index seleccionó a Telefónica, un año más, como una de las 53 empresas cotizadas españolas con mayor presencia femenina en puestos de alta dirección.
- Great Place to Work reconoció a Telefónica Brasil como una de las mejores empresas para mujeres, para profesionales mayores de 50 y para personas LGBT+.
- En Brasil, obtuvimos el primer premio Melhores Empresas Para o Jovem Aprendiz, en el segmento de gran empresa.
- También en Brasil, Telefónica fue reconocida por el Índice de Equidad Racial en las Empresas como una empresa en pro de la promoción de la diversidad racial en el mercado de trabajo. Además, Instituto Ethos considera a Telefónica como la empresa más inclusiva con las personas negras en Brasil y, en el mismo país, hemos sido reconocidos por la Iniciativa Empresarial (IERE) por las Mejores Prácticas de Diversidad Racial.
- Women in Leadership in Latin – America (WILL) reconoció el programa Mulheres na Liderança, en Brasil.
- En Hispanoamérica continuamos siendo reconocidos por el Ranking PAR, como la mejor empresa en el sector por nuestras prácticas en el cierre de brechas. Además, en 2023, en Chile y Colombia formamos parte del Ranking de Empresas Incluyentes.
- Employers for Youth mejoró la posición de Telefónica como uno de los mejores empleadores para jóvenes en varios países de Hispanoamérica, siendo la empresa líder en Uruguay. Además, nuestra Compañía es una de las 10 más comprometidas con las juventudes en Latinoamérica, según el Organismo Internacional de Juventud para Iberoamérica (OIJ) y la Organización Internacional de Directivos de Capital Humano (DCH).
- En Reino Unido, VMO2 fue reconocida como uno de los 100 empleadores más inclusivos con la comunidad LGBT+ por Stonewall. Además, recibimos los 2023 Bot Awards y fuimos reconocidos por Henpicked por nuestros esfuerzos para promover un entorno laboral inclusivo con la menopausia.
- En el mismo país recibimos el Early Careers Award de Personnel Today. Además, Job Crowd nos otorgó los premios Best Digital and Technology Apprenticeship y Graduate Employer. También ganamos el premio Best Apprentice Employer for Worklife Balance, de Job Crowd.

Hitos

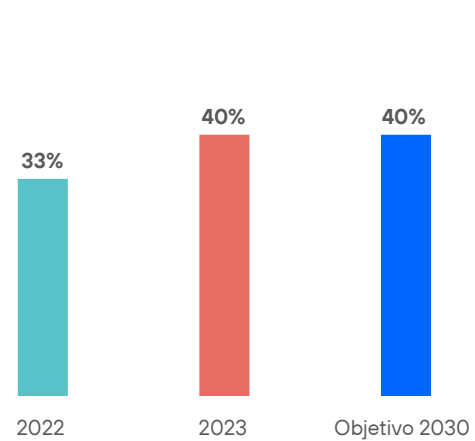
- 1 Incrementamos la presencia de mujeres en nuestro Consejo de Administración, alcanzando el 40%.
- 2 Reforzamos nuestra apuesta por la diversidad étnica y mejoramos nuestros indicadores en la materia.
- 3 Aumenta la cantidad de reconocimientos obtenidos, tanto a nivel global como local, por nuestra apuesta por la diversidad y la inclusión.

Mujeres directivas

% mujeres en puestos de dirección



Mujeres en el Consejo de Administración



2.7.7. Indicadores de plantilla y diversidad

2.7.7.1. Estructura del Consejo de Administración

GRI 405-1

Personas en el Consejo de Administración por género y rango de edad en 2023

Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Mayores de 50	8	89	4	67	12	80
De 35 a 50	1	11	2	33	3	20
Menores de 35	—	—	—	—	—	—
Total	9	60	6	40	15	100

Personas en el Consejo de Administración por nacionalidad en 2023

Nacionalidad	Número de personas
Española	12
Brasileña	2
Austriaca	1

2.7.7.2. Estructura del Equipo Directivo⁵

GRI 405-1

Personas en el Equipo Directivo por género y rango de edad en 2023

Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Mayores de 50	13	93	3	100	16	94
De 35 a 50	1	7	—	—	1	6
Menores de 35	—	—	—	—	—	—
Total	14	82	3	18⁶	17	100

Personas en el Equipo Directivo por nacionalidad en 2023⁷

Nacionalidad	Número de personas
Española	13
Brasileña	2
Alemana	2
Británica	1
Argentina	1
Colombiana	1

⁵ El Equipo Directivo está formado por todos los miembros del Comité Ejecutivo, más Lutz Schüler, CEO de VMO2.

⁶ Teniendo en cuenta exclusivamente a los miembros del Comité Ejecutivo, el porcentaje de mujeres asciende a 19%.

⁷ Se contabilizan 20 miembros debido a que 3 miembros tienen doble nacionalidad; colombiana y española; argentina y española; y brasileña y española.

2.7.7.3. Estructura de la plantilla

GRI 2-7, 405-1

Número total y distribución de empleados por género, rango de edad, categoría profesional y región

TOTAL GRUPO		Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Ejecutivos	Hombres	1.013	959	1.793	1.866	133	121	2.939	2.946
	%	5%	5%	6%	6%	1%	1%	5%	5%
	Mujeres	383	365	1.003	1.079	84	83	1.470	1.527
	%	6%	6%	5%	5%	1%	1%	4%	4%
	Total	1.396	1.324	2.796	2.945	217	204	4.409	4.473
	%	6%	5%	6%	6%	1%	1%	4%	4%
Mandos Intermedios	Hombres	1.800	1.785	3.577	3.991	691	765	6.068	6.541
	%	10%	10%	12%	13%	4%	5%	10%	10%
	Mujeres	521	517	1.859	2.086	528	549	2.908	3.152
	%	8%	8%	9%	10%	4%	4%	7%	8%
	Total	2.321	2.302	5.436	6.077	1.219	1.314	8.976	9.693
	%	9%	9%	11%	12%	4%	5%	9%	9%
Otros Profesionales	Hombres	15.669	14.943	23.690	24.860	15.275	14.502	54.634	54.305
	%	85%	84%	82%	81%	95%	94%	86%	85%
	Mujeres	5.923	5.739	17.207	18.026	12.489	11.896	35.619	35.661
	%	87%	87%	86%	85%	95%	95%	89%	88%
	Total	21.592	20.682	40.897	42.886	27.764	26.398	90.253	89.966
	%	85%	85%	83%	83%	95%	95%	87%	86%
Total	Hombres	18.482	17.687	29.060	30.717	16.099	15.388	63.641	63.792
	%	29%	28%	46%	48%	25%	24%	61%	61%
	Mujeres	6.827	6.621	20.069	21.191	13.101	12.528	39.997	40.340
	%	17%	16%	50%	53%	33%	31%	39%	39%
	Total	25.309	24.308	49.129	51.908	29.200	27.916	103.638	104.132
	%	24%	23%	47%	50%	28%	27%	100%	100%

13.608 empleados menores de 30 años, de los cuales 6.275 son mujeres y 7.333 hombres.

63.363 empleados entre 30 y 50 años, de los cuales 26.340 son mujeres y 37.023 hombres.

Los porcentajes de la tabla se calculan sobre el total, por género, de cada rango de edad.

Los empleados de una sociedad de Centro América no se incluyen en la información de plantilla. Estos representan el 0,009% del total de la plantilla del Grupo.

ALEMANIA		Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Ejecutivos	Hombres	92	91	91	93	2	2	185	186
	%	6%	6%	4%	3%	0%	0%	4%	3%
	Mujeres	25	25	35	38	4	5	64	68
	%	4%	4%	2%	2%	1%	1%	2%	2%
	Total	117	116	126	131	6	7	249	254
	%	5%	5%	3%	3%	0%	0%	3%	3%
Mandos Intermedios	Hombres	123	143	348	427	49	59	520	629
	%	8%	9%	14%	16%	4%	5%	10%	12%
	Mujeres	34	39	112	145	20	29	166	213
	%	5%	6%	7%	9%	3%	4%	5%	7%
	Total	157	182	460	572	69	88	686	842
	%	7%	8%	11%	13%	4%	4%	8%	10%
Otros Profesionales	Hombres	1.335	1.291	2.093	2.192	1.092	1.116	4.520	4.599
	%	86%	85%	83%	81%	96%	95%	87%	85%
	Mujeres	633	607	1.406	1.520	752	766	2.791	2.893
	%	91%	90%	91%	89%	97%	96%	92%	91%
	Total	1.968	1.898	3.499	3.712	1.844	1.882	7.311	7.492
	%	88%	86%	86%	84%	96%	95%	89%	87%
Total	Hombres	1.550	1.525	2.532	2.712	1.143	1.177	5.225	5.414
	%	30%	28%	48%	50%	22%	22%	63%	63%
	Mujeres	692	671	1.553	1.703	776	800	3.021	3.174
	%	23%	21%	51%	54%	26%	25%	37%	37%
	Total	2.242	2.196	4.085	4.415	1.919	1.977	8.246	8.588
	%	27%	26%	50%	51%	23%	23%	100%	100%

BRASIL		Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Ejecutivos	Hombres	175	166	840	875	102	96	1.117	1.137
	%	8%	7%	8%	8%	1%	1%	6%	6%
	Mujeres	73	69	471	517	64	60	608	646
	%	8%	8%	7%	7%	1%	1%	4%	4%
	Total	248	235	1.311	1.392	166	156	1.725	1.783
	%	8%	8%	8%	8%	1%	1%	5%	5%
Mandos Intermedios	Hombres	238	228	1.107	1.183	376	369	1.721	1.780
	%	10%	10%	11%	11%	5%	5%	9%	9%
	Mujeres	27	24	506	551	337	319	870	894
	%	3%	3%	7%	7%	4%	4%	6%	6%
	Total	265	252	1.613	1.734	713	688	2.591	2.674
	%	8%	8%	10%	10%	5%	5%	7%	7%
Otros Profesionales	Hombres	1.890	1.834	8.041	8.589	7.137	6.861	17.068	17.284
	%	82%	82%	81%	81%	94%	94%	86%	86%
	Mujeres	806	803	5.806	6.299	7.245	7.059	13.857	14.161
	%	89%	90%	86%	86%	95%	95%	90%	90%
	Total	2.696	2.637	13.847	14.888	14.382	13.920	30.925	31.445
	%	84%	84%	83%	83%	94%	94%	88%	88%
Total	Hombres	2.303	2.228	9.988	10.647	7.615	7.326	19.906	20.201
	%	12%	11%	50%	53%	38%	36%	56%	56%
	Mujeres	906	896	6.783	7.367	7.646	7.438	15.335	15.701
	%	6%	6%	44%	47%	50%	47%	44%	44%
	Total	3.209	3.124	16.771	18.014	15.261	14.764	35.241	35.902
	%	9%	9%	48%	50%	43%	41%	100%	100%

ESPAÑA		Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Ejecutivos	Hombres	489	478	538	566	17	16	1.044	1.060
	%	6%	6%	8%	8%	1%	1%	6%	6%
	Mujeres	201	194	330	351	10	11	541	556
	%	6%	5%	7%	7%	1%	1%	5%	6%
	Total	690	672	868	917	27	27	1.585	1.616
	%	6%	6%	8%	8%	1%	1%	6%	6%
Mandos Intermedios	Hombres	755	732	994	1.084	121	110	1.870	1.926
	%	9%	9%	15%	16%	5%	5%	11%	11%
	Mujeres	289	290	598	633	71	75	958	998
	%	8%	8%	12%	12%	5%	6%	10%	10%
	Total	1.044	1.022	1.592	1.717	192	185	2.828	2.924
	%	8%	8%	14%	14%	5%	5%	10%	11%
Otros Profesionales	Hombres	7.462	7.395	5.026	5.268	2.129	2.154	14.617	14.817
	%	86%	86%	77%	76%	94%	94%	83%	83%
	Mujeres	3.157	3.140	4.010	4.102	1.214	1.178	8.381	8.420
	%	87%	87%	81%	81%	94%	93%	85%	84%
	Total	10.619	10.535	9.036	9.370	3.343	3.332	22.998	23.237
	%	86%	86%	79%	78%	94%	94%	84%	84%
Total	Hombres	8.706	8.605	6.558	6.918	2.267	2.280	17.531	17.803
	%	50%	48%	37%	39%	13%	13%	64%	64%
	Mujeres	3.647	3.624	4.938	5.086	1.295	1.264	9.880	9.974
	%	37%	36%	50%	51%	13%	13%	36%	36%
	Total	12.353	12.229	11.496	12.004	3.562	3.544	27.411	27.777
	%	45%	44%	42%	43%	13%	13%	100%	100%

HISPAM		Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Ejecutivos	Hombres	229	208	291	301	12	6	532	515
	%	4%	4%	3%	3%	0%	0%	3%	3%
	Mujeres	78	72	159	167	6	6	243	245
	%	5%	5%	2%	2%	0%	0%	2%	2%
	Total	307	280	450	468	18	12	775	760
	%	4%	4%	3%	3%	0%	0%	2%	2%
Mandos Intermedios	Hombres	625	629	1.034	1.208	124	206	1.783	2.043
	%	11%	12%	11%	12%	3%	5%	9%	11%
	Mujeres	151	149	606	716	87	121	844	986
	%	10%	11%	9%	10%	3%	4%	7%	9%
	Total	776	778	1.640	1.924	211	327	2.627	3.029
	%	11%	12%	10%	11%	3%	5%	8%	10%
Otros Profesionales	Hombres	4.860	4.308	8.208	8.448	4.677	4.103	17.745	16.859
	%	85%	84%	86%	85%	97%	95%	88%	87%
	Mujeres	1.282	1.147	5.877	5.985	3.177	2.781	10.336	9.913
	%	85%	84%	88%	87%	97%	96%	90%	89%
	Total	6.142	5.455	14.085	14.433	7.854	6.884	28.081	26.772
	%	85%	84%	87%	86%	97%	95%	89%	88%
Total	Hombres	5.714	5.145	9.533	9.957	4.813	4.315	20.060	19.417
	%	28%	27%	48%	51%	24%	22%	64%	64%
	Mujeres	1.511	1.368	6.642	6.868	3.270	2.908	11.423	11.144
	%	13%	12%	58%	62%	29%	26%	36%	36%
	Total	7.225	6.513	16.175	16.825	8.083	7.223	31.483	30.561
	%	23%	21%	51%	55%	26%	24%	100%	100%

RESTO		Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Ejecutivos	Hombres	28	16	33	31	0	1	61	48
	%	13%	9%	7%	6%	0%	0%	7%	5%
	Mujeres	6	5	8	6	0	1	14	12
	%	8%	8%	5%	4%	0%	1%	4%	3%
	Total	34	21	41	37	0	2	75	60
	%	12%	9%	7%	6%	0%	0%	6%	5%
Mandos Intermedios	Hombres	59	53	94	89	21	21	174	163
	%	28%	29%	21%	18%	8%	7%	19%	17%
	Mujeres	20	15	37	41	13	5	70	61
	%	28%	24%	24%	25%	11%	4%	21%	18%
	Total	79	68	131	130	34	26	244	224
	%	28%	28%	22%	20%	9%	6%	19%	17%
Otros Profesionales	Hombres	122	115	322	363	240	268	684	746
	%	58%	63%	72%	75%	92%	92%	74%	78%
	Mujeres	45	42	108	120	101	112	254	274
	%	63%	68%	71%	72%	89%	95%	75%	79%
	Total	167	157	430	483	341	380	938	1.020
	%	60%	64%	71%	74%	91%	93%	75%	78%
Total	Hombres	209	184	449	483	261	290	919	957
	%	23%	19%	49%	50%	28%	30%	73%	73%
	Mujeres	71	62	153	167	114	118	338	347
	%	21%	18%	45%	48%	34%	34%	27%	27%
	Total	280	246	602	650	375	408	1.257	1.304
	%	22%	19%	48%	50%	30%	31%	100%	100%

Distribución de empleados por nacionalidad en 2023

Nacionalidad	Empleados (%)
Brasileña	34%
Española	26%
Argentina	10%
Alemana	7%
Colombiana	6%
Peruana	4%
Chilena	3%
Venezolana	2%
Mexicana	2%
Ecuatoriana	1%
Uruguaya	1%
Resto de nacionalidades	3%

El 3% del resto está compuesto por 98 nacionalidades.

Distribución de empleados por nacionalidad y categoría profesional en 2023

Nacionalidad	Categoría Profesional	Empleados
Brasileña	Ejecutivos	1.780
	Mandos Intermedios	2.686
	Otros Profesionales	31.415
Española	Ejecutivos	1.560
	Mandos Intermedios	2.826
	Otros Profesionales	22.824
Argentina	Ejecutivos	181
	Mandos Intermedios	1.055
	Otros Profesionales	9.398
Alemana	Ejecutivos	213
	Mandos Intermedios	682
	Otros Profesionales	6.101
Colombiana	Ejecutivos	173
	Mandos Intermedios	690
	Otros Profesionales	5.675
Peruana	Ejecutivos	132
	Mandos Intermedios	288
	Otros Profesionales	4.188

2.7.7.4. Indicadores de diversidad

GRI 405-1

Diversidad de género

Indicadores	2022	2023
Mujeres en Plantilla	38,6%	38,7%
Mujeres en el Consejo de Administración	33,3%	40,0%
Mujeres en todas las posiciones de gestión ⁸	32,7%	33,0%
Mujeres en puestos de dirección	31,3%	32,8%
Mujeres ejecutivas (puestos de dirección y gerencia)	33,3%	34,1%
Mujeres en mandos intermedios	32,4%	32,5%
Mujeres en otras posiciones (de no gestión)	39,5%	39,6%
Mujeres contratadas entre los menores de 35 años	45,0%	45,0%
Mujeres en el Comité Ejecutivo	17,6%	17,6%

⁸ Incluye ejecutivas (puestos de dirección y gerencia) y mandos intermedios.

Empleados con discapacidad

Indicador	2022	2023
Personas con discapacidad en plantilla	1.482	2.572

Jóvenes

Indicador	2022	2023
Menores de 35 años	28%	27% ⁹

Diversidad cultural por región

Región	Empleados		Nacionalidades		Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Alemania	8.246	8.588	79	81	57	60	69	67
Brasil	35.241	35.902	27	25	15	12	25	23
España	27.411	27.777	54	56	40	40	43	45
Resto	1.257	1.304	49	51	32	33	44	45
Hispan	31.483	30.561	35	32	23	23	30	27
Total Grupo	103.638	104.132	107	109	82	86	101	99

La diversidad cultural representa el número de las distintas nacionalidades que conforman la plantilla de empleados en dicha región. Asimismo, se indica ese número entre la plantilla de hombres y la plantilla de mujeres.

2.7.8. Indicadores de remuneración

GRI 2-21, 3-3, 202-1, 405-2

Remuneraciones medias y su evolución desagregada por género, rango de edad y categoría profesional

Categoría Profesional	Rango de edad	Remuneración Total Promedio ¹⁰				Brecha Salarial			
		Mujeres		Hombres		Salario Base (%)		Remuneración Total (%)	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Grupo		33.372	35.905	42.631	45.280	15,62%	15,02%	16,80%	16,14%
Ejecutivos	Mayores de 50	163.410	169.928	197.650	199.885	13,54%	12,70%	17,32%	14,99%
	De 35 a 50	97.592	107.340	111.352	118.053	8,60%	7,03%	12,36%	9,07%
	Menores de 35	63.987	74.467	64.820	71.974	0,02%	-7,85%	1,29%	-3,46%
Mandos Intermedios	Mayores de 50	70.969	78.274	67.178	71.059	-7,17%	-12,80%	-5,64%	-10,15%
	De 35 a 50	49.005	50.432	52.424	54.756	5,22%	5,93%	6,52%	7,90%
	Menores de 35	28.869	30.025	34.598	34.466	17,58%	13,98%	16,56%	12,88%
Otros Profesionales	Mayores de 50	49.308	52.795	53.152	55.946	5,90%	4,10%	7,23%	5,63%
	De 35 a 50	29.904	30.938	33.968	35.955	10,38%	12,16%	11,96%	13,95%
	Menores de 35	17.153	19.430	21.316	23.888	20,72%	19,63%	19,53%	18,66%

Siguiendo con nuestro ejercicio de transparencia de años anteriores, publicamos resultados teniendo en cuenta todos los conceptos salariales devengados y pagados durante el ejercicio.

La remuneración promedio de los empleados de Telefónica, con independencia de su género, edad y rango profesional, asciende a 41.676€

La nomenclatura de las categorías profesionales es equivalente a:

- Ejecutivos, es equivalente a nivel ejecutivo.

- Mandos intermedios, es equivalente a nivel de gestión.

- Otros profesionales, es equivalente a posiciones de no gestión.

⁹ Pese a que las altas (63% de menores de 35 años sobre el total) superan a las bajas (50%), la cifra desciende levemente debido a que una parte importante de los empleados han cumplido 35 años en 2023.

¹⁰ A efectos de reportar la retribución total promedio de todos los Empleados de Telefónica, se han agrupado todas las posiciones ejecutivas de la Compañía bajo una misma categoría 'Ejecutivos', incluyendo en esta a directivos y gerentes, dado que el diseño del mix retributivo de ambas (remuneración fija, retribución variable anual, elegibilidad al plan de incentivo a largo plazo y otros conceptos) está alineado a la Política Global de Retribución del Grupo Telefónica. Política que tiene como máximo objetivo impulsar la consecución de los indicadores financieros de negocio, de creación de valor y de sostenibilidad.

La retribución total promedio incluye todos los conceptos salariales pagados durante 2023, según corresponda. Estos conceptos salariales son: salario base total, bonos, comisiones e incentivos comerciales, incentivos a largo plazo y beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados durante el año.

Ratio de la Remuneración Total Promedio con respecto al Presidente Ejecutivo (CEO) en 2023

Presidente Ejecutivo (CEO)	Ratio Remuneración Total Promedio
6.808.941	96:1

La remuneración total promedio se calcula tomando en cuenta los empleados localizados en España. El salario informado de éstos considera las retribuciones efectivamente satisfechas durante 2023 (criterio de caja), no las que se puedan haber devengado pero que se satisfacen en ejercicios posteriores. Por ello, y para poder comparar conceptos homogéneos, mostramos también la retribución efectivamente satisfecha durante el año 2023 de la persona mejor pagada. Si hubiéramos aplicado este criterio de cálculo el pasado ejercicio (2022), el resultado hubiera sido de 106:1 (en lugar de 103:1, dato reportado).

Retribución total media de los Consejeros por género¹¹

Consejeros	Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023
	223.863	238.813	1.495.138	1.464.759



Más información en Capítulo 5. Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros

Ratio salario mínimo pagado en Telefónica respecto al SMI local

País	Mujeres	Hombres
Alemania	1,00	1,00
Argentina	1,67	2,39
Brasil	1,09	1,15
Chile	1,40	1,40
Colombia	1,12	1,12
Ecuador	1,08	1,08
España	1,00	1,00
México	1,19	1,19
Perú	1,00	1,00
Uruguay	1,92	1,92

¹¹ La retribución de la alta dirección no se desglosa por sexo, por razón de protección de datos y confidencialidad, al existir una única mujer en este colectivo.

2.7.8.1. Brecha salarial de género

Brecha salarial bruta y ajustada

País	Empleados		% Hombre		% Mujer		Brecha Bruta		Brecha Ajustada ¹²	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Total Grupo¹³	101.227	101.627	62%	62%	38%	38%	16,80%	16,14%	0,74%	0,71%
Alemania	7.544	7.795	64%	63%	36%	37%	20,19%	18,26%	2,11%	1,48%
Argentina	11.206	10.694	67%	67%	33%	33%	6,00%	5,57%	0,04%	0,34%
Brasil	34.823	35.440	57%	56%	43%	44%	23,37%	22,73%	0,85%	1,05%
Chile	4.181	3.764	71%	70%	29%	30%	10,31%	11,68%	0,80%	0,40%
Colombia	6.236	6.257	59%	59%	41%	41%	13,00%	12,63%	0,26%	0,10%
Ecuador	961	967	61%	61%	39%	39%	20,16%	19,35%	-0,41%	0,66%
España	27.404	27.767	64%	64%	36%	36%	14,42%	13,50%	1,87%	1,90%
México	1.797	1.745	63%	63%	37%	37%	16,68%	13,43%	-0,69%	-0,79%
Perú	4.615	4.550	66%	66%	34%	34%	7,72%	6,99%	0,74%	1,16%
Uruguay	606	673	50%	51%	50%	49%	33,35%	27,87%	1,89%	0,81%
Resto ¹⁴	1.854	1.975	69%	69%	31%	31%	30,97%	32,25%	0,00%	0,00%

Cálculo de la brecha salarial

Para realizar el cálculo de la brecha salarial bruta en cada uno de los países, se ha considerado la remuneración total promedio de los hombres menos la remuneración total promedio de las mujeres, dividido entre la remuneración total promedio de hombres.

La remuneración total promedio incluye todos los conceptos retributivos pagados durante el año que se analiza. Dichos conceptos retributivos son:

- Salario Base Anualizado.
- Remuneración Variable a corto plazo: bonos, comisiones, incentivos comerciales y demás conceptos de retribución variable pagados.
- Beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados en el año.
- Remuneración Variable a largo plazo: incentivos (acciones) pagados.

El alcance de este análisis considera a todos los empleados activos del Grupo Telefónica al 31 de diciembre del año correspondiente.

En el caso de la brecha salarial bruta global, se ha aplicado una media ponderada de las brechas salariales brutas de cada país según el número total de empleados de cada uno de ellos.

¹² La brecha salarial de género ajustada se calcula utilizando un modelo de regresión matemática que relaciona la remuneración total promedio con otros factores además del género. Factores como el país, la categoría profesional, el área funcional en la que trabaja el empleado, la antigüedad, la entidad legal y el esquema de jornada laboral (a tiempo completo o parcial).

¹³ Información de todos los países del Grupo Telefónica excepto Venezuela, por la situación económica de hiperinflación del país.

¹⁴ Dentro de 'Resto' se incluyen a otros países como: Bolivia, Bélgica, China, Dinamarca, Estonia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, Rumanía, Suecia, Suiza, EE.UU.

2.7.9. Bloomberg Gender Equality Index

Indicador	Respuesta de la Compañía	Fuente
Porcentaje de comisiones del Consejo presididas por una mujer	0%	2.7.5. Plan de acción y compromisos
Mujer directora financiera (CFO) o equivalente	Sí	2.7.5. Plan de acción y compromisos
Director de Diversidad (CDO)	Sí	2.7.5. Plan de acción y compromisos
Porcentaje de mujeres promocionadas del total de promociones ¹⁵	Sí, 46,0%	2.7.5. Plan de acción y compromisos
Porcentaje de mujeres en TI/Ingeniería	Sí, 22,6%	2.7.5. Plan de acción y compromisos
Porcentaje de mujeres contratadas	Sí, 43,6%	2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades
Porcentaje de bajas de mujeres	Sí, 42,8%	2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades
Plan de acción con plazos definidos y objetivos para aumentar la representación de las mujeres en puestos directivos	Sí	2.7.5. Plan de acción y compromisos
Plan de acción con plazos y objetivos para aumentar la representación de las mujeres en la empresa	Sí	2.7.5. Plan de acción y compromisos
Plan de acción con plazos definidos para eliminar las diferencias salariales entre hombres y mujeres	Sí	2.7.5. Plan de acción y compromisos
Número de semanas de permiso parental primario totalmente remunerado ofrecido	Sí	2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades
Número de semanas de permiso parental secundario totalmente remunerado ofrecido	Sí	2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades
Servicios de asistencia familiar de apoyo o subvenciones a través de la empresa	Sí	2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades
Porcentaje de mujeres en los consejos de administración	40,0%	2.7.7. Indicadores de plantilla y diversidad
Porcentaje de mujeres en el Comité Ejecutivo	18,8%	2.7.7. Indicadores de plantilla y diversidad
Porcentaje de mujeres en todas las posiciones de gestión	33,0%	2.7.7. Indicadores de plantilla y diversidad
Porcentaje de mujeres ejecutivas	34,1%	2.7.7. Indicadores de plantilla y diversidad
Porcentaje de mujeres en mandos intermedios	32,5%	2.7.7. Indicadores de plantilla y diversidad
Porcentaje de mujeres en otras posiciones (de no gestión)	39,6%	2.7.7. Indicadores de plantilla y diversidad
Porcentaje de mujeres en el total de la plantilla	38,7%	2.7.7. Indicadores de plantilla y diversidad
Grupos de recursos para mujeres	Sí	2.7.5. Plan de acción y compromisos
Formación sobre prejuicios inconscientes	Sí	2.7.5. Plan de acción y compromisos
Formación anual contra el acoso sexual	Sí	2.7.5. Plan de acción y compromisos
Política de trabajo flexible	Sí	2.8. Nuevas formas de trabajo

¹⁵ Porcentaje de mujeres promocionadas a directivas.

2.8. Nuevas formas de trabajo

Puntos clave

65%

del total de nuestra plantilla se ha acogido a un modelo de trabajo híbrido.

81%

de nuestros trabajadores sienten que en Telefónica se promueve un buen equilibrio entre vida personal y laboral.

94%

de los empleados considera que el modelo de trabajo híbrido-flexible les permite ser más productivos.

2.8.1. Visión

La tecnología es el habilitador esencial para impulsar la cultura de trabajar desde cualquier lugar, y para promover un cambio en el enfoque de la búsqueda y la retención del talento humano. Por ello en Telefónica seguimos apostando por el formato de trabajo híbrido (presencial y remoto) en todo el Grupo, que combine lo mejor de ambos modelos. Con carácter general, establecemos **un porcentaje mínimo de tiempo presencial y un porcentaje máximo de tiempo en remoto**, ajustado a las diferentes legislaciones laborales de los países en los que operamos y siempre que sea posible en función de la naturaleza del puesto.

Nuestro modelo de trabajo híbrido, flexible y digital busca aumentar el compromiso y la satisfacción de los empleados, preservando los vínculos y la cultura corporativa.

Se trata de un modelo basado en la **universalidad** (aplica a todos los trabajadores a menos que su rol no se pueda realizar mediante teletrabajo) y que vela por la **seguridad y la salud de los trabajadores**, está alineado con las legislaciones locales y ha sido **acordado con los principales organismos sindicales** en los países donde operamos.

Existe una creciente demanda social de equilibrio entre vida profesional y personal. En Telefónica, trabajamos por que sea una realidad, y así se desprende de los resultados de nuestra encuesta de motivación anual, según la cual el 81% de nuestros empleados siente que tiene un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Gracias a las iniciativas de sensibilización en materia de desconexión digital, así como las nuevas formas de trabajo instauradas ya antes de la pandemia, este porcentaje ha crecido en 13 puntos desde 2019.

Telefónica está mejorando la compatibilidad de los diferentes estilos de vida con las exigencias profesionales, promoviendo la inclusión. De esta manera aprovechamos el potencial de todos los empleados, sin importar sus características o circunstancias personales.

La **redefinición de nuestros espacios de trabajo** para que sean más digitales, más flexibles y colaborativos, el **compromiso con la desconexión digital** (Telefónica fue pionera en 2019, con un acuerdo cerrado con las organizaciones sindicales) y el **bienestar, tanto físico como emocional**, de nuestras personas también forman parte de este nuevo modelo de trabajo.

El **estilo de liderazgo y nuestra cultura** juegan un papel fundamental en esta transformación.

2.8.2. Objetivos

El objetivo clave en esta nueva forma de trabajo es fortalecer el compromiso y la lealtad de los empleados, así como evolucionar hacia una organización más simple y flexible. Por ello, impulsamos competencias basadas en una cultura de flexibilidad, confianza y compromiso, así

como las capacidades necesarias que requiere un entorno de trabajo colaborativo y dinámico, basado en la gestión de proyectos, la autonomía y el trabajo en equipo.

Queremos seguir siendo empresa impulsora de nuevos modelos de trabajo donde priman valores como el bienestar, la flexibilidad, la conciliación, la corresponsabilidad o la igualdad de oportunidades.

Nuestros modelos de trabajo flexibles deben ser una valiosa herramienta para atraer y retener el talento, además de darnos acceso a nuevos profesionales dispersos geográficamente.

Además, a través de la apuesta por la flexibilidad reducimos la movilidad pendular, y en consecuencia, su impacto ambiental. La adopción de nuestro modelo de trabajo híbrido también está motivada por nuestro objetivo de reducir nuestra huella ambiental (en línea con el objetivo de alcanzar cero emisiones netas en 2040).

2.8.3. Impactos, riesgos y oportunidades

El desarrollo tecnológico y la globalización están redefiniendo la manera de trabajar y creando un entorno más cambiante que requiere respuestas rápidas.

En Telefónica, somos conscientes del **impacto** negativo que pueden suponer estas nuevas formas de trabajo en la seguridad y salud de nuestros empleados, derivado de la dificultad de desconexión digital o de una posible falta de equipamiento o formación. No obstante, consideramos que las nuevas herramientas tecnológicas ofrecen la **oportunidad** de desarrollar modelos de trabajo híbridos, flexibles y colaborativos que ayudan a conciliar la vida laboral y personal, con medidas que favorecen el aprendizaje, la desconexión y la productividad.

2.8.4. Plan de acción y compromisos

Las **nuevas formas de trabajo ágiles** son para Telefónica mucho más que una metodología, son un medio para impulsar la transformación cultural. Se sustentan en las oficinas Agile locales. Estas combinan equipos de Negocio, de Transformación y de Personas, para alinear los marcos de trabajo a las particularidades de cada negocio y las prioridades estratégicas de cada unidad.

Seguimos avanzando en la implantación de modelos organizativos más líquidos y flexibles que contribuyen al empoderamiento de los equipos y al sostenimiento de la actividad en un contexto de simplificación de procesos con visión e2e y de trabajo por proyectos.

2.8.4.1. Cómo lideramos

Este nuevo contexto híbrido y flexible ha supuesto profundos cambios en nuestro liderazgo y en nuestra cultura, muy necesarios para alcanzar los mejores resultados. Por ello, estamos llevando a cabo una transformación cultural inédita que nos ayude a lograr una experiencia de trabajo efectiva y sostenible y evolucione el modelo de relación entre responsables y sus equipos.

Somos conscientes que necesitamos nuevas maneras de liderar para adaptarnos a estos nuevos paradigmas, por lo que, en los distintos países, estamos trabajando en reformular las habilidades de los líderes para que sean una fuente de inspiración y transformación en este nuevo contexto híbrido. Queremos que, además, impulsen una cultura de confianza, conversaciones y productividad.

En Telefónica lideramos equipos diversos de forma inclusiva.

2.8.4.2. Entorno digitalizado

Con un modelo de trabajo híbrido, la oficina pierde protagonismo como lugar para realizar una tarea y lo gana como espacio de inspiración, cocreación y relación entre compañeros. Por ello, los espacios de trabajo en Telefónica son abiertos y compartidos y están equipados tecnológicamente para el modelo híbrido.

Un ejemplo claro de estos espacios adaptados es el Campus Universitat que está ubicado en Distrito Telefónica (Madrid), dentro del Hub de Innovación y Talento. Cuenta con 2.000 metros cuadrados con tecnología avanzada para formación presencial y en remoto. Incluye servicios de retransmisión en directo, espacios multiusos y salas de grabación.

Además, nos preocupamos por enriquecer las áreas de *venting* de los *offices* y zonas de descanso para proporcionar una atmósfera acogedora que nos permita relacionarnos en nuestro entorno de trabajo y disfrutar de pausas agradables.

La **tecnología colaborativa como Microsoft Teams y la red social corporativa de Workplace** favorecen la interacción de los empleados, les ayudan a estar al día de las novedades y a compartir ideas y contenido inspirador.

En función del área geográfica donde operamos, facilitamos a nuestros profesionales desde sillas ergonómicas y móvil con tarifa ilimitada de datos hasta la

posibilidad de adquirir mobiliario de oficina con buenas condiciones. Adicionalmente, creamos espacios para favorecer el bienestar emocional y cafés virtuales donde fomentamos el *networking*.

Además, en España ponemos a disposición de nuestros trabajadores distintas herramientas para que puedan registrar el inicio y fin de la jornada desde cualquier lugar, tal y como marca la actual legislación laboral local.

2.8.4.3. Equilibrio de vida laboral y personal GRI 3-3

El desarrollo del modelo híbrido lo llevamos a cabo poniendo al empleado y a su familia en el centro y velando por su salud digital.

Reforzando el **acuerdo de desconexión digital** que firmó la Compañía en 2019, impartimos cursos con nuevas rutinas y consejos para mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y el tiempo libre y organizar el trabajo en equipo de la mejor manera posible.

En esta misma línea, en España la Compañía está adherida y trabaja estrechamente con la Asociación Yo No Renuncio, red de empresas comprometidas con la conciliación y la corresponsabilidad.

Además, fomentamos la **corresponsabilidad** en los cuidados entre nuestros empleados y empleadas a través de la sensibilización, ya que está demostrado que una cultura en la que el peso de las responsabilidades familiares y del hogar recaen principalmente sobre la mujer, penaliza su desarrollo e impide reducir la brecha salarial de género.

Impulsamos medidas que aseguren la desconexión digital, apostando por '**desconectar para reconectar**'. Para lograrlo es clave una combinación de acuerdos de empresa, equipo y uno mismo. Tales acuerdos regulan horarios en los que no se deben enviar comunicaciones ni esperar respuesta a las mismas, salvo circunstancias excepcionales justificadas, así como pautas relativas a la planificación y realización de reuniones.

Todo esto lo acompañamos de recursos formativos relacionados con la desconexión y el descanso, un uso razonable de los medios tecnológicos y de sensibilización en el respeto al tiempo de descanso personal.



Más información en 2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Tenemos distintas medidas de conciliación de la vida laboral y personal para asegurar el bienestar del trabajador: **horario laboral flexible, trabajo a tiempo parcial, jornada laboral reducida, jornada semanal flexible bonificada, permisos retribuidos y no retribuidos, excedencias por motivos personales y trabajo híbrido**.

La ayuda a la alimentación para empleados con hijos, los beneficios para el pago de guardería, los días de libre disposición o los permisos maternales y paternales, que a menudo exceden los requisitos mínimos legales, son factores que ayudan a alcanzar un buen grado de conciliación entre los empleados de la Compañía.

Dentro de este modelo híbrido, los empleados pueden decidir dónde trabajan (teletrabajo, trabajo desde casa o segunda residencia), siempre que estén dentro del país donde el empleado tiene firmado su contrato laboral.



Más información en 2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades

2.8.4.4. Relaciones laborales. Diálogo social GRI 3-3, 402-1

En Telefónica estamos comprometidos con las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), principalmente en lo relativo a la libertad de sindicación y al derecho a la negociación colectiva en todos los países en los que operamos.

Garantizamos que los **representantes de los trabajadores** reciben un trato justo, libre de discriminación y que cuentan con todas las facilidades para poder desempeñar sus funciones de representación.

El 100% de los trabajadores de Telefónica se encuentra acogido a los marcos laborales y, en su caso, a sus contratos de trabajo, donde se regulan las condiciones de trabajo al efecto según la legislación local vigente.

Los convenios colectivos integran cláusulas de seguridad y salud laboral adaptadas a la legislación local y, además, en Telefónica tenemos una Planificación anual preventiva. Asimismo, disponemos de mecanismos y procedimientos para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la Compañía, en términos de información, consulta y participación.

Respecto a **cambios operacionales significativos**, Telefónica respeta el plazo de preaviso establecido en la legislación de los países en los que opera, así como aquellos preavisos incluidos en los convenios colectivos o políticas en su caso.

Actividad sindical

Como empresa reafirmamos el importante papel que desempeñan los sindicatos en la defensa de los intereses de los trabajadores y reconocemos a UNI (Global Union) y al European Works Council como socios fundamentales para la gestión laboral mundial.

Asimismo, a nivel local, entendemos que la gestión de los comités de empresa es guiada a través de políticas y normas establecidas por la entidad jurídica y, por tanto, los procedimientos para informar, consultar y negociar contienen acepciones distintas, pero siempre en línea con los principios rectores de Telefónica.

Mantener una **posición neutral** respecto a la actividad sindical es fundamental para asegurar un ambiente libre y abierto que permita el ejercicio de los derechos de asociación. Si los trabajadores desean sindicalizarse, desde Telefónica reconoceremos a los sindicatos que cumplan las condiciones para organizarse de acuerdo con el Convenio OIT 87, siempre respetando la legislación local.

Programa de salidas incentivadas

Con el fin de adecuar nuestra plantilla a las necesidades del negocio, durante el año 2023 definimos diferentes procedimientos que permitan en 2024 acometer procesos de simplificación, si estos fueran necesarios y en las organizaciones donde pudieran ser requeridos. Estos procedimientos son debatidos con la representación de los trabajadores con el fin de conciliar los intereses de la Compañía y de las personas que pudieran estar afectadas.

En Hispanoamérica, 421 trabajadores se vieron afectados por un Plan de Desvinculación Voluntaria (PDV), correspondiendo el 81% de las mismas a Argentina.

En Telefónica España, se ha negociado con los sindicatos mayoritarios un expediente de regulación de empleo (ERE) para ajustar el tamaño y capacidades de la plantilla a las necesidades de la Compañía. La ejecución del plan se realizará en 2024.

2.8.4.5. Programas de outplacement GRI 404-2

Desde inicios de 2016 contamos con un servicio de *outplacement* para ayudar a la recolocación de los **empleados que dejan la Compañía** como consecuencia de un despido o al adherirse a uno de los programas de extinción de la relación laboral de mutuo acuerdo, puestos en marcha en determinados momentos.

Durante seis meses, ofrecemos:

- Sesiones de trabajo individuales.
- Sesiones grupales y talleres.
- Plataforma tecnológica para la búsqueda de oportunidades.

Todo ello dirigido a buscar empleo por cuenta ajena o a emprender su propio negocio.

2.8.5. Progreso en 2023

2.8.5.1. Nuevo modelo de trabajo

Durante 2023, el 65% de trabajadores estaba adherido al **modelo de trabajo híbrido**, que se caracteriza por ser flexible, con adaptación mutua a las necesidades del equipo y de la Compañía. Además, permite trabajar desde cualquier lugar dentro del país así como desde una segunda residencia. Y es reversible por cualquiera de las dos partes.

- El 94% de nuestros empleados considera que este modelo de trabajo híbrido-flexible les permite ser más productivos.
- El 81% (7 p.p. por encima de los resultados de 2021) de nuestros empleados considera que se promueve un buen equilibrio entre la vida personal y laboral.
- En 2023 las formas de trabajo ágiles estuvieron presentes en todas las unidades del Grupo: un 52% de los empleados indica que utiliza algún tipo de marco de trabajo Agile (*scrum, kanban, design thinking, lean...*). Este dato supone un incremento de 8 p.p. respecto a 2022.
- Cada país tiene su propio programa de **aprendizaje continuo sobre competencias digitales y empresariales**.

Brasil - Vivo Explore - imparte formación sobre tecnología, servicios digitales, creatividad, innovación, bienestar, autocuidado y liderazgo personal a todos los empleados de Vivo.

España - Reskilling digital - programa para desarrollar *skills* digitales de O365, visualización y modelado de datos y automatización de procesos. Es abierto y voluntario y han participado más de 3.600 empleados con una nota media de satisfacción de 8,7.

Alemania - Programa Digital Basics - conocimientos básicos sobre las nuevas tecnologías y tendencias más importantes de la digitalización. Los temas centrales de 2023 fueron el metaverso, la automatización y la IA. Desde su lanzamiento, más de 3.800 empleados han participado en el programa.

Hispanm - Ruta de formación 'Soy y pienso Digital' - en la que participaron más de 9.000 personas a través de la Experiencia Digital Udemy, la Digital Transformation Week, la CX Week y los Devops Days.

En 2023 Hispanoamérica trabajó en '**Conecta con tu bienestar digital**', que establece una serie de medidas:

- Fomentamos la desconexión de nuestros empleados, que a menudo deben mantener reuniones con personas en geografías con otros husos horarios y costumbres. Para ello, promovemos el bloqueo de su agenda en días festivos y en horarios de descanso, como el almuerzo. Más de 10.000 empleados han reservado estos espacios para asegurar su desconexión.
- En la misma línea, creamos una guía de desconexión que han visualizado más de 3.500 colaboradores. Se trata de información sobre los husos horarios, fiestas y periodos habituales de vacaciones de otros países, para garantizar el respeto a su descanso.
- Impulsamos las reuniones eficientes, compartiendo consejos y buenas prácticas al respecto.

2.8.5.2. Cómo lideramos

En 2023 se realizaron los siguientes programas de liderazgo que están contribuyendo a evolucionar nuestro modelo de liderazgo adaptado a los desafíos que requieren las nuevas formas de trabajo:

Programas de Liderazgo

Región	Iniciativa	Descripción
Brasil	TechMind	Programa de desarrollo para sensibilizar y acelerar conocimientos y habilidades en tecnologías disruptivas, transformando a los ejecutivos de Vivo en <i>Tech Savvys</i> . Participaron más de 1.500 personas en posiciones de liderazgo.
España	Breaking Point	Escuela de desarrollo para que los líderes se reinventen y sean motor de cambio hacia una cultura de alto rendimiento en los equipos. Dirigido al 100% de los líderes con una valoración de 4,9 (sobre 5 estrellas).
Hispam	Hispam - Master Líder	Programa dirigido a desarrollar las habilidades de los líderes para asumir las demandas del mundo digital, que contó con la participación de cerca de 2.500 personas en posiciones de liderazgo.

También realizamos programas de liderazgo de equipos impartidos en diferentes áreas de la Compañía (CTO, Movistar Plus+, etcétera).

Los esfuerzos locales se reforzaron con un nuevo ecosistema de aprendizaje global dirigido por Universitas para ampliar la creación de capacidades y reforzar nuestra cultura de mentalidad de crecimiento.

2.8.5.3. Entorno digitalizado

En 2023, el 100% de nuestros empleados tuvo acceso a Office 365 y a Microsoft Teams para facilitar la colaboración en un entorno digital. Además, el 100% de la plantilla dispuso de un equipo portátil. En relación a nuestra red social corporativa de Workplace, el 63% de los trabajadores estuvo activo en 2023, lo que supone una subida de uso del 3% respecto a 2022.

2.8.5.4. Diálogo social

GRI 403-4

A finales del 2023 nos encontramos inmersos en la negociación del III Convenio Colectivo de Telefónica de España, Móviles, y Soluciones (CEV) con los sindicatos mayoritarios, UGT y CC.OO.

Dicho acuerdo permitirá, entre otros, seguir apostando por la fidelización y atracción del mejor talento, invertir en el desarrollo de capacidades diferenciales de la plantilla a través del *reskilling* y situar a Telefónica España a la vanguardia en las nuevas formas de trabajo y conciliación, sobre las premisas de la autonomía, responsabilidad y contribución a resultados.

A mediados del 2023 se firmó el I Convenio Colectivo de las Unidades Globales de Telefónica en España con los sindicatos UGT, CC.OO. y CGT, que tendrá vigencia hasta 2024.

Este convenio persigue tres propósitos muy claros:

- Avanzar en la construcción de un marco laboral común para todas las jurídicas que integran las Unidades Globales.
- Impulsar que la movilidad dentro de las Unidades Globales se desarrolle de una forma más sencilla y ágil.
- Alcanzar el mejor acuerdo de revisión salarial.

Además, en Brasil se cerraron 76 acuerdos sindicales durante 2023.

Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva
GRI 2-30

País	2022	2023
Alemania	86%	86%
Argentina	80%	79%
Brasil	94%	94%
Chile	72%	64%
España	54%	55%
Perú	30%	30%
Total Grupo	66%	66%

El 100% de los trabajadores de Telefónica están amparados por un marco laboral que regula sus condiciones de trabajo.

Hitos

- 1 Hemos aumentado el porcentaje de empleados que utilizan un marco de trabajo Agile en 8 puntos porcentuales, logrando un 52%.
- 2 La consideración que nuestros trabajadores tienen sobre su equilibrio entre la vida personal y laboral sigue mejorando, alcanzando el 81% según la Encuesta de Clima.
- 3 Un año más, la percepción de nuestros trabajadores hacia el modelo de trabajo híbrido se mantiene muy positiva.

2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Puntos clave

81%

de los empleados sienten que Telefónica apoya el bienestar en la Compañía.

73%

de nuestros empleados está cubierto por un sistema certificado (ISO 45001 u OHSAS 18001) de gestión de seguridad y salud en el trabajo, 33 p.p. más que en 2022.

x2

los reconocimientos por nuestra implicación, labor y resultados a favor de la prevención de riesgos laborales, pasando de 2 a 4.

2.9.1. Visión

Seguimos construyendo una cultura positiva de seguridad, salud y bienestar centrada en la persona y teniendo una visión holística (entorno laboral, bienestar mental, promoción de la salud, actividad física y alimentación) del cuidado de uno mismo y de los demás.

Nuestro objetivo es lograr entornos de trabajo seguros y saludables que contribuyan positivamente a la salud de las personas, y lo hacemos a través de:

- **Mejorar la salud psicosocial** con programas de prevención y atención de riesgos psicosociales, donde las evaluaciones de este tipo de riesgos nos permiten tener un diagnóstico.
- **Reducir la siniestralidad.** Queremos ser una 'compañía cero accidentes'. En esta línea, tenemos el objetivo de no superar el índice de frecuencia de accidentes establecido en cada operadora. En el caso de Telefónica de España es <5.

2.9.2. Gobernanza

La Comisión de Sostenibilidad y Regulación es la responsable de impulsar el desarrollo de nuestro Plan Global de Negocio Responsable, que es aprobado por el Consejo de Administración y hace hincapié en salvaguardar y promover la seguridad, salud y bienestar (SS&B) de nuestros empleados en el trabajo.

2.9.3. Políticas

Telefónica promueve la Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo como viene recogido en nuestros Principios de Negocio Responsable. Globalmente trazamos unos lineamientos comunes a través de nuestra **Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar** y se implantan con políticas o normativas específicas en cada uno de los países donde tenemos presencia basadas en la regulación local de cada país.

Nos comprometemos a:

			
Identificar los peligros y evaluar los riesgos con el fin de prevenir incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	Velar por el cumplimiento de la normativa local y estándares internacionales.	Promover la información, participación y consulta de los empleados y demás partes.	Definir estrategias que fomenten una cultura de prevención, bienestar y salud.
			
Aplicar principios de mejora continua mediante la evaluación del desempeño a través de indicadores.	Proporcionar condiciones de trabajo seguro y saludable para la prevención de lesiones y del deterioro de la salud.	Fomentar en nuestra cadena de suministro y con nuestros socios las mejores prácticas.	Comunicar de forma regular y transparente nuestro desempeño y atender las inquietudes.

2.9.4. Impactos, riesgos y oportunidades

En el contexto actual de incertidumbre, las diferentes crisis sociales, políticas y económicas pueden afectar a la salud mental y física de las personas. El cambio de las formas de trabajo –la comunicación virtual y los modelos híbridos, entre otros– puede generar **riesgos** psicosociales (aislamiento, sobrecarga de información, hiperconectividad, estrés y ansiedad) con efectos en el desempeño de nuestros empleados. Estas situaciones pueden traducirse en un **impacto** económico para la organización.

Por todo ello, nuestro compromiso con la seguridad, la salud y el bienestar de los empleados es esencial para que estos se sientan apoyados y protegidos, además de realizar su trabajo en condiciones adecuadas. Tanto es así que es un asunto prioritario para Telefónica en materia de derechos humanos.

 **Más información en 2.14. Derechos humanos**

Nuestros esfuerzos buscan garantizar un entorno seguro y saludable formando en seguridad y salud y promoviendo el bienestar físico y emocional de nuestros empleados. Esta adecuada gestión puede suponer la **oportunidad** de reducir costes derivada de la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Además, la presencia de Telefónica en diferentes países y entornos implica riesgos, oportunidades e impactos locales, razón por la cual la gestión de los asuntos de seguridad, salud y bienestar tiene un fuerte carácter local.

2.9.5. Plan de acción y compromisos

2.9.5.1. Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales
GRI 403-1, 403-2

Establecemos **procedimientos para identificar los peligros y evaluar los riesgos** con el fin de prevenir incidentes de trabajo y enfermedades profesionales, y velamos por el cumplimiento de los requisitos legales vigentes en cada país. Además, adoptamos de forma complementaria y conforme al principio de prevención otros requisitos en base a la normativa local o a estándares internacionales.

En cada una de nuestras operadoras disponemos de guías de seguridad y salud en el puesto de trabajo para la gestión de riesgos de operarios y oficinas.

Los procesos para identificar los peligros y evaluar los riesgos para prevenir incidentes y enfermedades profesionales están recogidos en la Política Global de Seguridad y Salud, así como en las diferentes políticas de seguridad y salud locales. Estos procesos varían en función del país, pero todos tienen el fin de eliminar peligros y minimizar riesgos.

En España, la identificación de riesgos se realiza por diversas vías: realización de informes específicos para analizar una determinada situación; evaluaciones de riesgos en los centros de trabajo e investigación de accidentes. Los resultados de esta actividad técnica se incluyen en la denominada Planificación Preventiva, que es remitida a las unidades gestoras correspondientes para que planifiquen y desarrollen las acciones correctoras necesarias.

En Brasil, contamos con una plataforma de identificación y evaluación de peligros y riesgos, denominada módulo SOGI PRSSO (Peligros y Riesgos Laborales). En Alemania existe un proceso de notificación de accidentes: se registran en la base de datos de accidentes y los especialistas en seguridad laboral los analizan utilizando una lista de control.

Asimismo, en cada operadora contamos con **procesos para investigar incidentes laborales**.

En España, una vez realizada la investigación del accidente por parte del médico de trabajo, el resultado se comunica al Servicio de Prevención, siendo asignado a un técnico de prevención para que señale la determinación de las causas del mismo. En el informe de investigación se incluyen una serie de conclusiones y recomendaciones de las cuales se informa al trabajador y a su superior inmediato. Si requiere alguna actuación adicional, se comunica también a la unidad gestora para reparación o adecuación de la incidencia detectada.

En Brasil disponemos de una Instrucción Técnica de Gestión de Incidentes y Accidentes de Trabajo y de un formulario normalizado para el registro e investigación de los accidentes de trabajo. En Alemania, los problemas clave identificados se debaten en los comités de seguridad laboral y se plantean medidas.

2.9.5.2. Servicios de salud en el trabajo GRI 403-3

En todos los países disponemos de servicios de salud con funciones esencialmente preventivas y de promoción de la salud.

En algunos países están cubiertos con personal propio:

- En España con el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales.
- En Brasil con proveedores especializados que contratamos para programas de acupuntura, salud mental (psicólogos), nutrición, fisioterapia, meditación, atención primaria (Clínica Einstein), programas para embarazadas, ejercicio en el lugar de trabajo, gestión de enfermos crónicos, telemedicina y chequeo para ejecutivos, entre otros.

En la mayoría de los centros de trabajo contamos con **servicio médico en el propio centro**; y en aquellos lugares donde no se dispone, los empleados tienen acceso a los servicios médicos a través de los distintos planes de salud.

Además, en todas las operaciones disponemos de **Plan de Emergencia** en el que hay equipos de personas formadas en primeros auxilios que actúan ante cualquier emergencia y desastre natural. También contamos con alertas tempranas y equipos especialmente formados (con la realización de simulacros) y preparados para actuar frente a estos sucesos.

2.9.5.3. Formación y representación de los empleados GRI 403-4, 403-5

Formación y sensibilización

Todos los empleados tienen a disposición cursos *online* en materia de seguridad, salud y bienestar en el trabajo. Además, se hacen formaciones continuas y específicas con los equipos locales de los países sobre la implementación de sistemas de gestión de seguridad, salud y bienestar y numerosas campañas de salud y sensibilización.

En relación a las personas con VIH y Sida, además de tener un compromiso explícito con la no discriminación en la Política Global de Diversidad e Inclusión, a nivel local desarrollamos acciones de formación y sensibilización en la materia.

Representatividad y participación de nuestros trabajadores GRI 3-3

Promovemos la información, participación y consulta de los empleados y demás partes interesadas para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables. La representación de los trabajadores en comités paritarios de seguridad y salud es el modelo establecido en los países en los que estamos presentes, y el 88% de los empleados están representados en estos comités.

En España contamos con el comité central de Seguridad y Salud, que tiene periodicidad mensual, y lo reforzamos con comités provinciales con periodicidad trimestral. En Alemania, su comité de Seguridad Laboral se reúne cada trimestre.

En Telefónica promovemos la salud física y psíquica de nuestros trabajadores, tanto en el entorno laboral como en el personal y familiar.

2.9.5.4. Fomento de la salud de los trabajadores GRI 403-6

En línea con **nuestro objetivo de ser un referente del bienestar empresarial**, generando un impacto positivo en nuestros empleados, colaboradores, en su entorno y en la organización, ponemos en marcha iniciativas que fomenten una cultura de bienestar en todos los niveles de la organización. Además, ofrecemos medidas de desconexión digital y velamos por garantizar la conciliación entre la vida personal y laboral de nuestros empleados.

+ Más información en 2.8. Nuevas formas de trabajo

Sabemos que los trabajadores valoran el derecho a un entorno de trabajo seguro y saludable. Por ello, nos basamos en una comunicación y un diálogo abierto, buscando que se sientan cómodos compartiendo sus incidentes y preocupaciones. Esto se refleja cada año en la encuesta anual de clima, en la cual el 81% siente que Telefónica apoya el bienestar de los empleados.

Este reconocimiento es producto de nuestra constancia. Desde 2015 contamos con unas directrices globales de implantación local a través de programas adaptados a la realidad de cada país que se centran en la persona, tanto en el ámbito laboral como fuera de él y abarcando las facetas física y mental.

Entendemos que somos responsables en la prevención y actuación de los riesgos psicosociales, presentes y futuros, que pueden poner en riesgo la salud de nuestros trabajadores. Por ello, **evaluamos los riesgos psicosociales en toda la Compañía**. El objetivo es utilizar las evaluaciones como herramienta para identificar y monitorizar aquellas condiciones de trabajo que pueden afectar a la salud física y mental.

En paralelo, seguimos promoviendo el bienestar emocional y el entorno psicosocial en el lugar de trabajo para reducir el **estrés emocional y mental**, que tras los últimos acontecimientos mundiales (conflictos bélicos, crisis energética, inflación, etcétera) se ha convertido en una prioridad para nuestra Compañía.

Como parte de nuestra apuesta por el bienestar en todas nuestras operaciones, destacamos los siguientes programas:

Principales iniciativas de bienestar en Telefónica a nivel global



Comprometidos con el bienestar: Festival de bienestar en Brasil en cifras

			
Duración 1 semana	Alcance + 33 mil colaboradores en todo el país	Acciones +2.000 Electroestimulación, acupuntura, <i>spinning</i> , meditación, voleibol, fútbol, tenis, <i>mindfulness</i> .	Sensibilización Interna (Workplace BR-Vivo, SMS, Intranet...) → 74 posts → 96.733 visualizaciones → 1.856 comentarios → 4.495 reacciones

Programas de salud psicosocial

País	Programa	
Brasil	Conte Conmigo	Apoyo de asistentes sociales y psicólogos con sesiones gratuitas relacionadas con apoyo social, psicológico, psicopedagógico, legal y financiero, en formato presencial y <i>online</i> .
España	Programa de Salud y Bienestar Equipo clínico de Atam	Contamos con un <i>podcast</i> que versa exclusivamente sobre salud mental. Además, semanalmente se realizan pausas de meditación <i>online</i> , dirigidas a mejorar la salud mental de los trabajadores.
Alemania	Feel Good Balance	Incluye cursos de relajación, cursos de gestión del estrés y resiliencia.
Colombia		Implementado el programa de riesgo psicosocial. Adicionalmente, a través del servicio de IDOC3 el empleado tiene acceso a acompañamiento con psicólogos.
Perú		Existe una Evaluación y Monitoreo Psicosocial. A partir de los resultados de la evaluación, se realizan charlas de manejo de estrés y emociones, y se brinda el apoyo de asistentes sociales.
Chile	Programa Preventivo Burnout	A través del mismo, realizamos aproximadamente 3.500 intervenciones al año.
Venezuela	Servicio de Psicología Ocupacional	Vigilancia de riesgos psicosociales. Apoyo psicológico a través de consultas. Dinámicas y capacitaciones relacionadas con la ansiedad y la inteligencia emocional, entre otras.

Con todos ellos, fomentamos iniciativas que tratan de sensibilizar sobre aspectos como la nutrición, la salud, la actividad física y el bienestar emocional. Además, nos ayudan a implementar medidas correctoras y preventivas en cada país.

Ofrecemos un portfolio de beneficios sociales adaptado a las prácticas locales de los mercados en los que operamos, entre los que destacan el seguro de salud universal para todos los empleados, que incluye cobertura de asistencia psiquiátrica y psicológica, y el servicio de ayuda a las personas con discapacidad para empleados y familiares. Nuestros beneficios sociales incluyen el cuidado de la salud mental como una piedra angular del bienestar de nuestros empleados.

Facilitamos el acceso a los trabajadores a estos servicios y programas de bienestar a través de campañas de comunicación integrales. Además, realizamos cursos de formación sobre salud emocional, manejo del estrés, gestión del tiempo, estilo de liderazgo y prevención del suicidio, entre otros.

En la mayoría de los países contamos con plataformas que nos ayudan a fomentar la actividad física, como Gympass. Adicionalmente, transformamos nuestros espacios de descanso y zonas de restauración poniendo a disposición de nuestros empleados productos saludables, así como ofertando distintas propuestas *healthy*. También realizamos distintos programas de nutrición con nutricionistas que elaboran un plan de alimentación adaptado a cada participante. De forma complementaria, colaboramos con la construcción de entornos que promueven una mayor calidad de vida y comodidad, incluyendo en nuestros edificios salas de lactancia, aparcamiento de bicicletas y vestuarios. Además, trabajamos por fomentar la accesibilidad de los espacios para asegurar entornos libres de barreras para nuestros empleados con discapacidad.

2.9.5.5. Compromiso con nuestros proveedores

GRI 403-7

Fomentamos las mejores prácticas en materia de seguridad, salud y bienestar en nuestra cadena de suministro y con nuestros socios. Todos nuestros proveedores aceptan la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, que establece unas obligaciones de cumplimiento en este ámbito.

Donde existe más riesgo de sufrir un accidente profesional es en las actividades de nuestros proveedores, y por eso nos centramos en promover y reforzar las mejores prácticas de seguridad, salud y bienestar en el trabajo con ellos. Muestra de esto es el Proyecto Aliados, a través del cual se realizan auditorías con el objetivo puesto en seguridad y salud en el trabajo. Estas se complementan con reuniones con las empresas contratistas y el desarrollo de planes de mejora.

El **Plan Integral de Prevención y Sostenibilidad de Telefónica**, creado con el objetivo de desarrollar un estándar de referencia excepcional en nuestro sector y la industria, tiene tres claves:

- Los Principios de Negocio Responsable, que recogen no solo nuestro código ético sino también nuestra política de responsabilidad frente a los grupos de interés y la sociedad en general.
- La importancia de la sostenibilidad para el progreso de la sociedad y la reducción del impacto de nuestra actividad y de nuestros clientes y proveedores.
- El compromiso con la Prevención de Riesgos Laborales, vinculado al bienestar y la protección de nuestros empleados, empresas mancomunadas y cadena de suministro.

Gestión de los proveedores

Paso 1	Todos nuestros proveedores deben aceptar y firmar nuestros estándares mínimos en materia de seguridad y salud en el trabajo.
Paso 2	Análisis de riesgo e identificación de proveedores de alto riesgo.
Paso 3	Auditorías –administrativas o <i>in situ</i> – a proveedores de alto riesgo.
Paso 4	<i>Engagement</i> con proveedores para mejorar la seguridad y salud de los que trabajan con nosotros en nuestra cadena de suministro.

 **Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro**

2.9.6. Progreso en 2023

2.9.6.1. Sistema de gestión

GRI 403-8

Actualmente, el 97% de nuestros empleados están cubiertos por un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar. De ellos, el 73% está cubierto por un sistema certificado (basado en los estándares ISO 45001 u OHSAS 18001). Este porcentaje ha aumentado notablemente con respecto a 2022, cuando se situaba en un 40% a nivel global, debido a la expansión de la certificación en Brasil.

En 2023, Brasil continuó con su expansión de la certificación ISO 45001 en las provincias del Sur (Paraná, Santa Catarina y Rio Grande do Sul), por lo que los trabajadores cubiertos ascienden a un 70%. El mismo año, España renovó su certificación ISO 45001.

Durante 2023 nos enfocamos en digitalizar la gestión del personal y conectar la información de salud laboral de los empleados en una sola herramienta, estableciendo un estándar para el reporte y consolidación de los datos de salud laboral de los trabajadores. De esta manera, toda la compañía reporta la información en una misma herramienta, centralizada y auditable, donde se aplican reglas de calidad automáticas, se consolidan los indicadores de acuerdo a criterios comunes y se permite su seguimiento global.

2.9.6.2. Sensibilización y prevención

En 2023 volvimos a realizar la Semana del Bienestar en diferentes países donde se compartieron contenidos sobre la salud emocional, actividad física, alimentación saludable, autoconocimiento y felicidad. Así como el mes con foco en la salud mental.

- A nivel global, en junio del 2023 se realizó la jornada anual de seguridad y salud del grupo Telefónica. Este espacio nos permitió compartir experiencias de salud y bienestar así como avanzar juntos hacia una cultura preventiva.
- En nuestras operaciones, llevamos a cabo formaciones en prevención de riesgos laborales (PRL) para nuestros empleados. Solo en España, más de 40.000 empleados realizaron un total de 83.219 horas de formación en la materia.
- En España, en 2023, el canal de salud y bienestar, que ofrece numerosas actividades y charlas de bienestar y salud emocional, física y nutricional, contaba con más de 2.500 miembros. En 2023 se ha debatido sobre el propósito vital, la prevención del cáncer, alergias, mejorar el sueño y muchos otros temas para ayudar al autocuidado. Como novedad, pusimos en marcha el *podcast* dirigido expresamente a la salud mental llamado 'Entiende tu mente'. **Más de 13.000 personas han participado en vivo en las distintas campañas de salud, lo que supone un aumento del 62,5% con respecto al 2022, manteniendo una valoración media de las iniciativas de 4,87 sobre 5.** Las mejor valoradas por nuestros

trabajadores han sido: neurociencia aplicada al bienestar, el cuidado de la piel y entiende tu cerebro.

- En Brasil, durante el año se hicieron más de 40 programas enfocados al cuidado de la **mente** y el conocimiento de las emociones, entre los que destacan 'cuidando a los que cuidan', 'calidad del sueño' o 'reconociendo las emociones'. Por otra parte, dentro de las acciones de prevención, la campaña de vacunación contra la gripe abarcó más de 25.000 empleados; se pusieron en marcha programas de masajes rápidos en el trabajo y gimnasia laboral; también se lanzó el programa de fisioterapia *online*, a través de la *app* Einstein Conecta, donde el empleado puede atender su salud musculoesquelética. Destacó el Festival del Bienestar, con prácticas para sentirnos bien que atrajeron a más de 33.000 personas.
- En Alemania se consolidó la aplicación de salud **O₂ Telefónica Feel Good** con propuestas de salud preventiva y acceso al programa Feel Good. Además, como parte de una campaña de salud, la Compañía volvió a ofrecer a sus directivos una formación innovadora para fortalecer su salud mental. En ella se aborda cómo pueden los directivos reconocer y tratar los problemas de salud mental de sus empleados, incluyendo situaciones en las que el directivo y el empleado trabajan en diferentes lugares.
- Durante 2023 se llevaron a cabo actividades de sensibilización y prevención de distintas enfermedades en todas nuestras operadoras (menopausia, patología de próstata y testículos, tiroides y enfermedades cardiovasculares). Además, realizamos programas auditivos sobre el cuidado de la piel para la detección de melanomas, campañas de oftalmología o vacunación contra la gripe.
- En la mayoría de países y dentro de los distintos programas de prevención, se abordó el tema de las **conductas adictivas** mediante campañas informativas, charlas, conferencias y talleres impartidos por especialistas en la materia. Por ejemplo, el programa Priority en Chile contribuye a combatir conductas adictivas y promueve hábitos saludables. Y Colombia cuenta con una política relacionada con la desestimulación del consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas.

2.9.6.3. Work-life balance

En 2023 seguimos trabajando en iniciativas relacionadas con la promoción de la conciliación entre la vida personal y laboral:

- En Alemania, a través del programa famPlus se amplió el alcance de los servicios de promoción de la salud con soluciones digitales que apoyan a los empleados en todas las áreas, sobre todo en lo relacionado con la conciliación familiar y laboral. Se llevaron a cabo jornadas infantiles virtuales con diferentes actividades como pintura, yoga o *quiz games* dirigidas a niños de

entre 6 y 12 años. Dentro de este programa también se realizó un seminario sobre el sueño del bebé y encuentros enfocados a conocer el desarrollo psicossocial de los niños y adolescentes para así reconocer posibles desequilibrios o instruir sobre el uso de las redes sociales. También incluyó servicios de asesoramiento virtual para el desarrollo personal, así como el cuidado de personas mayores. Todas las acciones realizadas en directo quedan grabadas y disponibles en una mediateca para ser consultadas en cualquier lugar y momento.

- En el mismo país, hemos ofrecido a nuestros empleados una amplia gama de programas digitales para ayudarles a hacer ejercicio, comer de forma saludable, reducir el estrés y la sobrecarga y reforzar su resiliencia. En junio de 2023 lanzamos la *app* Sentirse Bien, que han utilizado 2.288 empleados.
- Brasil ofreció Vivo mais familia, programa de apoyo para la llegada de un nuevo miembro a la familia, que proporciona equilibrio emocional, bienestar, salud física y mental para todos los colaboradores y dependientes. Además, provee de apoyo clínico, psicológico y nutricional a las madres, así como capacitación relacionada con el embarazo. El programa incluye el soporte a los padres en proceso de adopción. **Actualmente hay 1.185 inscritos, 834 participantes activos y un NPS de 98.** Además, más de 6.000 familiares participaron en el Día de la Familia, que se celebró dentro de la iniciativa del Festival del bienestar.
- Colombia cuenta con un programa llamado Calidad de Vida, dirigido a todos los trabajadores. El objetivo del programa es ofrecer beneficios que vayan de acuerdo con los intereses, gustos y necesidades de los trabajadores. Está integrado por dos iniciativas. Por un lado, **Beneficios UNO**, un programa de créditos que permite programar agenda para disfrutar de tiempo libre fuera de la oficina. **El 78%** de los trabajadores ha programado al menos un beneficio. Por otro lado está **Momentos Movistar**, un programa con créditos que permite conseguir experiencias y/o productos que puedan disfrutarse junto a compañeros de trabajo, familiares y amigos. Además se incluyen charlas, talleres, concursos, torneos deportivos, tanto para colaboradores como para hijos, padres, madres y amigos. **El 70%** de los trabajadores ha disfrutado de al menos un producto/experiencia.
- En España, trabajamos con la Asociación Yo No Renuncio en un exhaustivo diagnóstico interno para conocer la percepción y las barreras existentes en la Compañía para alcanzar un equilibrio profesional óptimo. Los resultados serán utilizados para seguir avanzando hacia la excelencia en este campo.

Además, contamos con distintos proveedores que ofrecen soluciones que mejoran la conciliación laboral y personal de nuestros trabajadores, facilitando sus gestiones del día a día con asesoría legal, financiera y

fiscal, viajes y hoteles o incluso búsqueda de servicio doméstico, entre otros.

En 2023, no solo hemos crecido en experiencia y bienestar, también lo hemos hecho como comunidad. Cada país dispone de una comunidad de *wellbeing* en Workplace, que cada año suma seguidores y participantes. Un ejemplo es el canal de salud y bienestar en España, con un incremento anual de miembros del 32%.

2.9.6.4. Espacios saludables

En Telefónica hemos apostado por un modelo híbrido de trabajo. Para que esta apuesta tenga éxito, es vital que tanto el espacio laboral en las empresas como en el hogar cumplan criterios mínimos de salud en materia de ergonomía, bienestar y calidad ambiental. Aunque cada país realiza su propia gestión, todos ellos establecen recomendaciones y apoyo en relación a los elementos ergonómicos y de seguridad y salud en el trabajo. Alemania tiene una evaluación de riesgos en el trabajo en movilidad, formación sobre salud y seguridad en el trabajo en movilidad y ofertas digitales de *Feel Good*, así como el servicio familiar. En España se han realizado cursos formativos en PRL a toda la plantilla que ha optado por la modalidad del teletrabajo, y se han dado a conocer recomendaciones para el desempeño seguro (físico y mental) del teletrabajo. En Chile se entregaron *kits* ergonómicos y se realizaron campañas de desconexión.

Además, promovemos la creación de espacios cardioprotectidos. Tenemos instalados desfibriladores en los centros de trabajo de nuestras principales operadoras. Solo en España, en la actualidad hay un total de 33 ubicados en los principales centros de trabajo.

2.9.6.5. Reconocimientos

- España: la publicación *RRHH Digital*, en los premios de Salud y Empresa, situó a Telefónica dentro de las 10 mejores empresas que promueven el bienestar en el ámbito laboral. Por ello ha sido galardonada con un premio Accesit.
- Brasil: obtuvo el primer premio de los Premios Vittude Awards en la categoría de mejor proyecto de salud mental.
- Alemania: Corporate Health Management concedió a Telefónica la categoría de Excelencia en el Premio de Salud Corporativa 2023 y el Premio Especial a la comunicación sobre salud.
- Chile: consiguió el primer puesto en la categoría Grandes Corporaciones como la corporación líder en equilibrar la vida personal y laboral, concedido por la Fundación Chile Unido.

Hitos

- 1 Culminamos el proceso de evaluaciones de riesgos psicosociales en todas nuestras operadoras.
- 2 Digitalizamos el proceso de información de Salud Laboral de los trabajadores y lo integramos en nuestra herramienta global.
- 3 Reforzamos y extendemos nuestras iniciativas para promover la conciliación entre la vida personal y laboral de los empleados.

2.9.7. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo¹

GRI 3-3, 403-8, 403-9, 403-10

	Alemania		Brasil		España		Hispan ²		Resto		Grupo	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Nº de horas trabajadas (TOTAL)	14.602.833	16.306.819	65.516.000	68.510.545	54.487.829	53.759.723	61.166.302	61.794.166	2.123.004	2.572.113	197.895.968	202.943.366
Nº de horas de absentismo (hombres)	3.608	944	30.184	12.840	22.216	14.432	116.920	65.792	0,00	0,00	172.928	94.008
Nº de horas de absentismo (mujeres)	1.184	1.832	3.160	2.472	8.192	9.744	11.256	7.680	0,00	0,00	23.792	21.728
Nº de horas de absentismo TOTAL	4.792	2.776	33.344	15.312	30.408	24.176	128.176	73.472	0,00	0,00	196.720	115.736
Tasa de absentismo (hombres)	0,04	0,01	0,08	0,03	0,06	0,04	0,30	0,17	0,00	0,00	0,14	0,07
Tasa de absentismo (mujeres)	0,02	0,03	0,01	0,01	0,04	0,05	0,05	0,03	0,00	0,00	0,03	0,03
Tasa de absentismo TOTAL³	0,03	0,02	0,05	0,02	0,06	0,04	0,21	0,12	0,00	0,00	0,10	0,06
Tasa de días perdidos/gravedad (hombres)	9,43	2,20	19,68	8,00	15,84	10,42	75,33	41,39	0,00	0,00	35,05	18,49
Tasa de días perdidos/gravedad (mujeres)	5,87	8,21	2,91	2,18	10,55	12,73	12,58	8,70	0,00	0,00	7,98	7,16
Tasa de días perdidos/gravedad TOTAL⁴	8,20	4,26	12,72	5,59	13,95	11,24	52,39	29,72	0,00	0,00	24,85	14,26
Tasa de días perdidos/gravedad (hombres)	9,43	2,20	19,68	8,00	15,59	10,42	82,11	41,39	0,00	0,00	37,11	18,49
Tasa de días perdidos/gravedad (mujeres)	5,87	8,21	2,91	2,18	10,55	12,73	34,20	8,70	0,00	0,00	14,46	7,16
Tasa de días perdidos/gravedad TOTAL⁵	8,20	4,26	12,72	5,59	13,79	11,24	64,59	29,72	0,00	0,00	28,58	14,26
Tasa de frecuencia de accidentes (hombres)	0,46	0,21	0,50	0,39	0,68	0,27	2,05	2,01	0,00	0,00	1,03	0,84
Tasa de frecuencia de accidentes (mujeres)	0,60	0,29	0,19	0,22	0,46	0,37	0,62	0,67	0,00	0,00	0,42	0,39
Tasa de frecuencia de accidentes TOTAL^{6,7}	0,51	0,23	0,37	0,32	0,60	0,31	1,52	1,53	0,00	0,00	0,80	0,67

¹ Se ha modificado la fórmula de cálculo de la tasa de absentismo para circunscribirla al ámbito de seguridad y salud y por ello se ha recalculado el 2022. El resto de variaciones que se puedan apreciar son debidas a la implementación de mejoras y unificación de criterios en los procesos de reporte de la información. Además, se considera que el número total de lesiones por accidente laboral registrables corresponden a accidentes laborables con al menos un día de baja, por lo que se ha recalculado 2022.

² Hispan comprende: Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

³ Tasa de absentismo = Nº total de días perdidos por enfermedad profesional y accidente de trabajo/Nº total de días laborables anuales.

La consecuencia de que el COVID-19 dejó de considerarse enfermedad profesional unido a las medidas de flexibilidad para trabajar en remoto como a una cultura positiva de seguridad, salud y bienestar centrada en la persona ha producido un descenso de la misma en todas las geografías.

⁴ Basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo. Tasa de días perdidos (gravedad) = (Nº total de días perdidos por accidente de trabajo *in labore* con baja y enfermedad profesional/Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000. El COVID-19 dejó de considerarse enfermedad profesional por eso en esta tasa encontramos un descenso de la misma en todas las geografías.

⁵ Basado en la lista de enfermedades profesionales en legislación, regulación, y normas locales. Tasa de días perdidos (gravedad) = (Nº total de días perdidos por accidente de trabajo *in labore* con baja y enfermedad profesional/Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000. El COVID-19 dejó de considerarse enfermedad profesional por eso en esta tasa encontramos un descenso de la misma en todas las geografías.

⁶ Tasa de frecuencia de accidentes = (Nº total de accidentes *in labore* con baja/Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

⁷ No tenemos visibilidad sobre el tipo de enfermedad o de lesión por accidente de trabajo que causa la baja por cuestiones legislativas y privacidad de datos personales.

	Alemania		Brasil		España		Hispania ²		Resto		Grupo	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Nº Total de Enfermedades Profesionales (Basado en la lista de enfermedades profesionales de la OIT)⁸	0	0	0	0	0	0	11	2	0	0	11	2
Nº Total de Enfermedades Profesionales (Basado en legislación, regulación y normas locales)	0	0	0	0	126	0	167	2	0	0	293	2 ⁹
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,02	0,00	0,00	0,01	0,01
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL¹⁰	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,01	0,00	0,00	0,01	0,00
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,38	0,00	0,36	0,00	0,00	0,00	0,22	0,00
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,61	0,00	0,87	0,02	0,00	0,00	0,42	0,01
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL¹¹	0,00	0,00	0,00	0,00	0,46	0,00	0,55	0,01	0,00	0,00	0,30	0,00¹²
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Hombres)	0	0	0	0	0	1	2	5	0	0	2	6
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Mujeres)	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	2	2
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias TOTAL¹³	0	0	0	0	0	2	4	6	0	0	4	8
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias TOTAL¹⁴	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01	0,02	0,00	0,00	0,00	0,01
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (Hombres)	22	11	95	78	119	47	397	400	2	0	633	536
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (Mujeres)	15	8	26	31	45	35	69	74	0	0	155	148
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables TOTAL	37	19	121	109	164	82	466	474	2	0	788	684

⁸ Por razones de privacidad recogidas en la legislación de Alemania, Telefónica no recopila información de la incidencia de enfermedades profesionales en esta geografía, considerándose cero a efectos de cálculo de tasas.

⁹ En 2023 el Covid-19 dejó de considerarse enfermedad profesional, lo que explica el descenso tanto en el número como en la tasa de enfermedades profesionales.

¹⁰ Basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo. Tasa de incidencia de enfermedades profesionales = (Nº total de enfermedades profesionales/Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

¹¹ Basado en la lista de enfermedades profesionales en legislación, regulación, y normas locales. Tasa de incidencia de enfermedades profesionales = (Nº total de enfermedades profesionales/Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

¹² En 2023 el Covid-19 dejó de considerarse enfermedad profesional, lo que explica el descenso tanto en el número como en la tasa de enfermedades profesionales.

¹³ Sin incluir fallecimientos.

¹⁴ Sin incluir fallecimientos. Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias = (Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)/Número de horas trabajadas) x 200.000.

	Alemania		Brasil		España		Hispan ²		Resto		Grupo	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Tasa de lesiones por accidentes laboral registrables (TOTAL)¹⁵	0,51	0,23	0,37	0,32	0,60	0,31	1,52	1,53	0,19	0,00	0,80	0,67
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (Hombres)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (Mujeres)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (TOTAL)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1¹⁶
Tasa de fallecimientos como resultado de una lesión por accidente laboral TOTAL¹⁷	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Nº de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral (TOTAL)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Para mejorar la calidad del dato, se reportan los datos relacionados con enfermedades profesionales en base a dos criterios:

1. En base a una definición global, basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
2. En base a la legislación, regulación y normas locales, como en años anteriores.

¹⁵ Tasa de lesiones por accidentes laborales registrables = (Número de lesiones por accidente laboral registrables, con al menos un día de baja/Número de horas trabajadas) × 200.000.

¹⁶ El único fallecimiento que tuvimos en 2023 se produjo en Brasil como consecuencia de un impacto en carretera. El trabajador en horario de trabajo tuvo un accidente donde el vehículo en el que viajaba colisionó con un árbol.

¹⁷ Tasa de fallecimientos como resultado de una lesión por accidente laboral = (Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral/Número de horas trabajadas) × 200.000.

Cobertura del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

	Alemania		Brasil		España		Hispanm		Resto		Grupo	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	7.099	8.181	33.466	33.128	26.826	26.793	30.848	29.748	775	975	99.014	98.825
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	86%	98%	95%	95%	97%	99%	98%	97%	65%	75%	96%	97%
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a auditoría interna ¹⁸	0	0	33.447	32.670	26.283	26.793	23.259	21.258	775	949	90.863	81.670
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a auditoría interna	0%	0%	95%	93%	95%	99%	74%	70%	65%	73%	88%	80%
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a certificaciones o auditorías por terceras partes	7.099	7.154	285	32.688	24.577	26.793	23.141	24.882	166	963	55.268	92.481
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de seguridad y Salud sujeto a certificaciones o auditorías por terceras partes	86%	85%	1%	93%	89%	99%	74%	81%	14%	74%	53%	90% ¹⁹

Indicadores relevantes VMO2²⁰

- **Tasa de absentismo laboral:** 3%
- **Tasa de frecuencia de accidentes:** 0,51
- **Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales (Basado en legislación, regulación y normas locales):** 16,90

¹⁸ Se realizan revisiones anuales tanto externa como internamente bajo la supervisión de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, dentro del contexto del Servicio Mancomunado de Prevención del Grupo Telefónica. El porcentaje y número de empleados cubiertos por Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud sujetos a auditoría interna difieren de las cifras publicadas en 2022 para Alemania debido a las verificaciones adicionales incorporadas como mejoras en el proceso de reporte.

¹⁹ Este porcentaje ha aumentado notablemente con respecto a 2022, debido a la expansión de la certificación en Brasil.

²⁰ **Tasa de absentismo laboral:**

Número total de días de trabajo perdidos debido al absentismo por enfermedad profesional o accidente de trabajo que cause al menos un día de baja. Esto excluye a contratistas y personal temporal. Los días de trabajo anuales disponibles incluyen todos los días de trabajo anuales, excluyendo los días festivos. Para 2023, el cálculo de los días de trabajo anuales fue el número promedio de empleados x 250 días de trabajo.

Tasa de frecuencia de accidentes:

(Número total de accidentes laborales con licencia por enfermedad/horas trabajadas anualmente) x 200.000. El cálculo de horas trabajadas anual es el número promedio de empleados x 40 horas por semana x 50 semanas al año.

Accidentes laborales en el lugar de trabajo que requieren una licencia por enfermedad.

Esto excluye a contratistas y personal temporal.

Tasa de incidencia de enfermedades profesionales:

(Número total de enfermedades ocupacionales/número total de horas trabajadas) x 200.000. Número total de horas trabajadas = Número promedio de empleados x 40 horas por semana x 50 semanas al año. Las enfermedades comunes no se consideran enfermedades laborales.

2.10. Responsabilidad con el cliente

Puntos clave

NPS

Seguimos incrementando la satisfacción de nuestros clientes, alcanzando un NPS de 31, con una mejora de más de 10 puntos desde 2017.

Personalización

de la atención al cliente gracias a las últimas tecnologías y mejora de los procesos de comunicación con nuestros clientes.

Más de 99%

de disponibilidad promedio de la red durante 2023 como parte de nuestra estrategia para ofrecer la mejor conectividad.

2.10.1. Visión

En el contexto en el que nos encontramos se han multiplicado el comercio electrónico, el teletrabajo, la educación a distancia... En definitiva, la necesidad de una mayor y mejor conectividad.

A esto hay que añadir la actual crisis geopolítica que ha supuesto, entre otras, una escasez de recursos, una subida de precios y un escenario donde toma cada vez más relevancia la ciberseguridad y en el que se presentan nuevos desafíos.

Telefónica juega un papel protagonista en todos estos aspectos y se esfuerza para dar respuesta a estas necesidades.

Tal y como se recoge en nuestro nuevo Plan Estratégico, el cliente es nuestro principal grupo de interés y en Telefónica trabajamos para ofrecerle una **experiencia diferencial**, actuando con **integridad, compromiso, sencillez y transparencia**. Nuestro objetivo es generar relaciones de confianza para estar siempre a la altura de las expectativas de nuestros clientes.

Valores de nuestra Promesa Cliente

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

La experiencia de nuestros clientes, los planes de calidad para mejorarla y la medición de su satisfacción son aspectos estratégicos para Telefónica.

Uno de los temas más relevantes de nuestro análisis de materialidad es **asegurar la gestión responsable de la experiencia del cliente**. La calidad y confiabilidad de la red y de los servicios, la adaptación a las necesidades del cliente y la gestión de la atención son los aspectos que impactan más en la sociedad y en el valor de Telefónica.

A lo largo de este capítulo exponemos cómo abordamos este reto, qué medimos vía indicadores de reputación y de calidad, dando respuesta a todas las regulaciones y normativas en materia de seguridad y salud para nuestros productos y servicios.



Más información en 1.4. Materialidad

2.10.2. Gobernanza

A la hora de abordar los temas de cliente lo hacemos con un doble diálogo, a nivel global y local, que asegure el compromiso de toda la Compañía y una estrategia común:

Órganos

Consejo de Administración

Funciones

Aprobación del Plan Estratégico que incluye objetivos de NPS

Comisión de Sostenibilidad y Regulación

Funciones

Seguimiento de los resultados y planes de calidad a nivel global y local

Supervisión y revisión de los objetivos de cliente incluidos en el Plan de Negocio Responsable

Comisión de Auditoría y Control

Funciones

Supervisión de los resultados de las revisiones del proceso de medición y reporte del NPS

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Funciones

Aprobación de la retribución variable vinculada al NPS y el RepTrak Pulse®, entre otros indicadores

Dirección Global de Sostenibilidad (ESG)

Funciones

Definición y seguimiento de objetivos de indicadores de satisfacción y de principios de responsabilidad de cliente

Equipos de Calidad locales

Funciones

Seguimiento, fijación de objetivos, aprobación de planes de calidad y mejora continua

2.10.3. Políticas

Nuestras principales políticas y normativas de actuación interna relacionadas con el cliente son:

- **Principios de Negocio Responsable:** definen la forma en la que debemos comportarnos con clientes, empleados, proveedores, accionistas y sociedad en general.



Más información en 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

- **Política Global de Seguridad:** considera la seguridad física y operativa (de personas y bienes), la seguridad digital (que engloba la seguridad de la información y la ciberseguridad), la continuidad del negocio y el fraude en catálogo comercial de productos y servicios.
- **Principios de inteligencia artificial:** establecen los pilares sobre los que se diseña, desarrolla y usa la IA.

- **Política Global de Privacidad:** establece unas normas de comportamiento común obligatorias para todas las entidades de la Compañía, sentando las bases de una cultura de privacidad basada en los principios de licitud, transparencia, compromiso con los derechos de los interesados, seguridad y limitación del plazo de conservación.



Más información en 2.18. Privacidad y Seguridad

- **Normativa de Comunicación Responsable:** establece unas pautas de actuación para Telefónica y nuestros empleados en torno a nuestros canales de comunicación y la generación de contenidos.
- **Política de Diversidad e Inclusión:** promueve la igualdad de trato y de oportunidades entre todas las personas, con independencia de sus características.

+ Más información en 2.7. Diversidad e Inclusión

- **Política Global de Derechos Humanos:** vela por el respeto y aplicación de derechos humanos sociales, económicos y culturales internacionalmente reconocidos.

+ Más información en 2.14. Derechos humanos

2.10.4. Impactos, riesgos y oportunidades

En un mercado altamente competitivo como en el que nos encontramos, mantener una relación de **confianza** a largo plazo con nuestros clientes es vital para la sostenibilidad de nuestro negocio.

Con una gestión responsable de la experiencia del cliente conseguimos la **oportunidad** de tener clientes satisfechos, que nos recomiendan y permanecen con nosotros, contribuyendo a la salud de nuestro negocio.

Por otro lado, tener clientes insatisfechos por una baja calidad de los servicios prestados, por una oferta no adaptada o condiciones engañosas puede derivar en una pérdida de confianza de nuestros clientes, que no nos recomiendan y abandonen la Compañía.

Por último, detallamos un último impacto negativo intrínseco a la naturaleza de nuestro negocio, los posibles efectos de los campos electromagnéticos y la incapacidad de asegurar el cumplimiento de los límites de exposición establecidos por ley para garantizar que son seguros.

En general, todos estos impactos negativos pueden suponer también, además de la pérdida de clientes, otros **riesgos** como sanciones económicas y, en general, dañar la imagen de la Compañía.

+ Más información en 3. Riesgos

Al mismo tiempo, tenemos la **oportunidad** de mejorar procesos de la Compañía y ofrecer productos y servicios de calidad que enriquezcan la experiencia de los clientes, para generar relaciones a largo plazo, reducir costes y generar ingresos.

+ Más información en 1.4. Materialidad

2.10.5. Plan de acción y compromisos

Para responder a los IROs identificados, articulamos nuestra estrategia en torno a las palancas que mueven la satisfacción del cliente: **conectividad, oferta y atención.**

Para definir nuestras acciones, utilizamos el conocimiento que nos aportan los programas de **Voz de Cliente**, siempre **respetando** la **privacidad** y **garantizando** el máximo nivel de **seguridad** en el tratamiento de la información y de los datos personales del cliente y con el compromiso de realizar una **comunicación y marketing responsables.**



Calidad y confiabilidad de la red y de los servicios



Adaptación a las necesidades de nuestros clientes



Gestión de la atención del cliente



Medición de experiencia de cliente:
 • Programa Voz del Cliente
 • NPS

Utilizamos **inteligencia artificial** para mejorar tanto la personalización de oferta orientada a las necesidades de nuestros clientes, como la interacción con ellos, mediante motores cognitivos y asistentes virtuales. Es decir, la utilizamos para recomendaciones personalizadas y para ofrecer una experiencia personalizada. También la utilizamos en nuestras redes, para mejorar la calidad del servicio a nuestros clientes.

Desde todas las operadoras de Grupo Telefónica **realizamos mensualmente encuestas de satisfacción entre nuestros clientes** con el fin de conocer su percepción sobre el servicio que ofrecemos. En estas encuestas preguntamos sobre la calidad de la red, nuestra oferta comercial, la atención a través de distintos canales, la factura, la recarga y el precio, entre otros asuntos.

De estas encuestas extraemos, entre otros indicadores, el *Net Promoter Score* (NPS). Esta información nos permite conocer la satisfacción de nuestros clientes con los productos y servicios que ofrecemos y su probabilidad de recomendación.

Desde 2017, seguimos y reportamos el NPS como indicador de recomendación de nuestros productos y servicios y realizamos el cálculo del NPS Global del Grupo en base a los resultados obtenidos en cada una de las operaciones.

Este indicador, además, se ha fijado como **objetivo** vinculado a la Confianza del Cliente para la retribución variable de todos los empleados de la Compañía a corto plazo y está dentro del plan estratégico de Telefónica.

2.10.5.1. Calidad y confiabilidad de la red y de los servicios

La red es uno de nuestros principales activos.

El entorno cambiante en el que vivimos y la aceleración de la digitalización ha puesto de relevancia la **importancia de una red robusta, estable y fiable**.

La conectividad articula el día a día de nuestros clientes y **nuestra estrategia pasa por ofrecer la mejor experiencia de red**.

Por ello, Telefónica fija, como uno de los **objetivos** por los que medir nuestra relevancia con el cliente, su **satisfacción con el funcionamiento de la red**.

Como ejemplo de nuestro compromiso en este sentido, hemos puesto en marcha el **Proyecto de transformación Modelo de Madurez de Experiencia de Cliente en nuestros principales mercados**.

El principal objetivo de este proyecto es evolucionar nuestras redes y operaciones a un nivel avanzado de madurez Customer Experience Management (CEM).

El nivel máximo haría posible en un futuro que:

- Las acciones para mejorar la experiencia de cliente se tomen en base al resultado del análisis de los datos y Gemelo Digital (réplica digital exacta de la red que, mediante algoritmos de inteligencia artificial y alta capacidad de procesado, sirve entre otros para tomar decisiones estratégicas y realizar *what-if-scenarios* prácticamente en tiempo real, en nuestro caso teniendo en cuenta la calidad experimentada por los clientes).
- Las inversiones en tecnología se basen en datos de la experiencia del cliente.
- Usemos la IA y los algoritmos de *machine learning* para acelerar la automatización y así anticiparnos a los problemas de calidad de los clientes antes de que estos ocurran.

Para ello se ha definido un marco de Madurez CEM con seis dimensiones (Estrategia, Experiencia de Cliente, Cultura, Operaciones, Tecnología y *Data*) y cinco niveles de madurez que determinan un índice de Madurez, el principal KPI para medir nuestro progreso en esta transformación.

Para avanzar, contamos con un *roadmap* de iniciativas de mejora en torno a estas dimensiones, entre otras:

- Lanzamiento de planes de comunicación, reconocimiento y formación de Experiencia de Cliente.
- Creación de una unidad transversal de Experiencia de Cliente.
- Definición de modelos de Experiencia de Cliente hacia los *persona models* (personalización de los modelos de Experiencia de Cliente).
- Implementación de un *Service Operation Center* (SOC) para evolucionar en automatización y en la resolución proactiva de fallos de servicio.

Calidad y disponibilidad de la red

Es un imperativo para todas las personas que trabajamos en Telefónica el cumplimiento de las normativas, tanto nacionales como internacionales, para asegurar la calidad de nuestros productos.

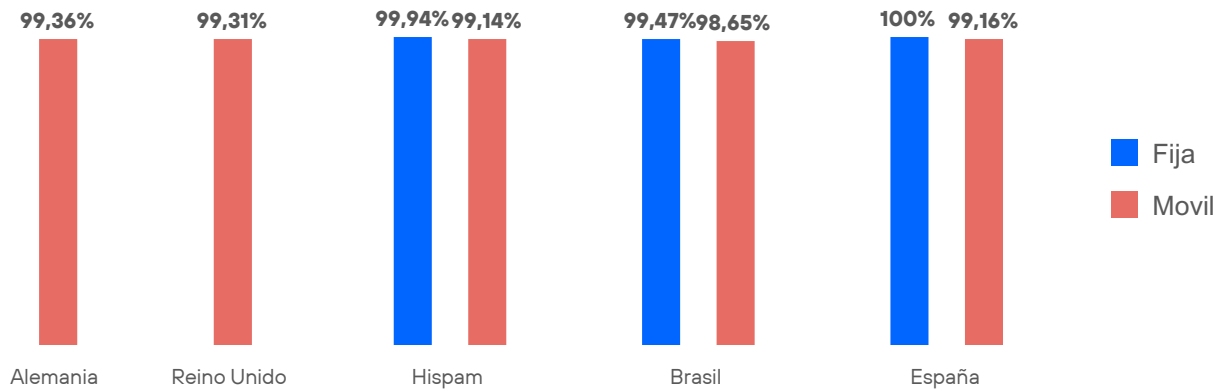
En este contexto, como empresa de telecomunicaciones y tecnología, tenemos la **obligación de garantizar la máxima calidad** tanto en nuestras redes de comunicaciones como en los nuevos productos y servicios digitales que desarrollamos, comercializamos y ofrecemos a nuestros clientes.

Nuestra responsabilidad es garantizar la máxima velocidad de acceso y capacidad de transmisión de información contratada por el cliente, las 24 horas del día, desde cualquier dispositivo y lugar y en cualquier situación.

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) define la calidad del servicio como el efecto global de su calidad de funcionamiento, lo que determina el grado de satisfacción de un usuario. Nuestro compromiso con los clientes es garantizar un servicio óptimo, sin interrupciones, y ser transparentes sobre el estado de nuestras redes en todo momento, incluso durante las situaciones más adversas.

Para asegurar la calidad y el servicio ofrecido realizamos una **evaluación y monitorización continua de las comunicaciones fija y móvil**, lo que nos permite garantizar en todo el momento la disponibilidad de nuestro servicio y dar respuesta inmediata a posibles incidencias que surjan.

Valores promedio disponibilidad red 2023



La conectividad es la base de nuestro negocio y por ello invertimos en infraestructuras resilientes y de calidad. Así, cada día más hogares tienen la oportunidad de acceder al mundo digital.

Por otro lado, **somos transparentes** y publicamos periódicamente información sobre la calidad de nuestro servicio. De esta forma, facilitamos a través de nuestros portales la comprobación *online* del **estado de la red en tiempo real**.

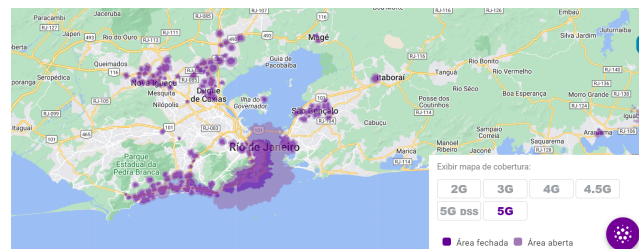
A continuación, se muestran unos ejemplos de varias herramientas que permiten consultar el estado de la red:

Ejemplo del estado de red de Movistar en España por tipo de tecnología (5G, 4G...)

Mapa cobertura móvil

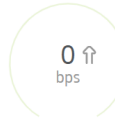
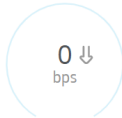


Ejemplo del estado de red de Vivo en Brasil por tipo de tecnología (5G, 4G...)



También informamos de la **velocidad de subida y de bajada** de la conexión a Internet desde cualquier ubicación (ejemplo: Movistar Test Velocidad). De este modo, el usuario dispone de información de calidad permitiendo una mayor eficiencia de uso de la conectividad, así como una identificación temprana de posibles incidencias.

Movistar Test de Velocidad



Así, relacionando las distintas funciones de un servicio de comunicaciones electrónicas –tales como la gestión de la contratación, mantenimiento, conexión o facturación– con los diversos criterios que pueden utilizar los usuarios para evaluar la calidad de funcionamiento de dichas funciones (**velocidad, precisión, disponibilidad, fiabilidad**, etcétera), se puede 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.

En cualquier caso, somos conscientes de que **fenómenos naturales**, factores externos, fallos de energía, etcétera, pueden provocar interrupciones puntuales localizadas del servicio. Para reducir en la medida de lo posible la duración de la incidencia, trabajamos continuamente creando mayor resiliencia.

Seguridad y salud en nuestros productos

Desde Telefónica optimizamos el funcionamiento y la accesibilidad de nuestros productos.

Por eso aplicamos los protocolos adecuados, con el fin de asegurar que **el 100% de los dispositivos que comercializamos cumplen las legislaciones locales de cada uno de los mercados en los que estamos presentes**.

Estos estándares y legislaciones afectan de una forma u otra a la calidad y a la experiencia de usuario de los clientes y, en muchos casos, vamos más allá de lo que exige la ley.

En concreto, en Telefónica pedimos a los proveedores de dispositivos móviles el **certificado de RoHS** (*Restriction of Hazardous Substances, European Directive 2015/863* o versión 3), que restringe el uso de ciertas sustancias peligrosas (plomo, mercurio, cadmio, cromo VI, PBB, PBDE...) en aparatos eléctricos y electrónicos y el **SAR** (*Specific Absorption Rate*) de los terminales, que asegura que en ningún caso presentan un peligro para la salud de nuestros clientes. También pedimos que los dispositivos que comercializamos cuenten con el certificado **GCF** (*Global Certification Forum*), que garantiza la correcta funcionalidad de la conexión con la red móvil –incluyendo las llamadas de emergencia–.

Sobre el resto del equipamiento desplegado en entorno residencial asociado a los accesos de red fija (*routers –HGUs, amplificadores– repetidores wifi, Movistar Home, etcétera*), cumplimos con los estándares internacionales comunes que también aplican a este tipo de dispositivos, como puede ser el **mercado CE** o el ya mencionado **RoHS**.

Destacar que las verificaciones de las versiones de *Firmware* implementado, el empaquetado y el *housing* de los equipos se realizan en las áreas logísticas de cada uno de nuestros países.

Campos electromagnéticos

En todos los países en los que operamos cumplimos los **límites de exposición** a emisiones electromagnéticas establecidos por la Comisión Internacional para la Protección contra la Radiación No Ionizante (ICNIRP por sus siglas en inglés) basándose en evidencias científicas.

El cumplimiento de estos estándares establecidos por la ICNIRP garantiza que desplegamos una red segura, incluida la de 5G, ya que dichas directrices están avaladas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU).

Desde Telefónica verificamos que todos los terminales móviles que comercializamos cumplen con los valores de *Specific Absorption Rate* (SAR).

Contamos, además, con un Manual de Buenas Prácticas que recoge todas aquellas iniciativas llevadas a cabo dentro del Grupo en los distintos países en los que operamos, con el objeto de que sirva de guía a todos nuestros equipos. Todas estas prácticas tienen en común establecer una correcta relación con aquellas comunidades a las que vamos a dar servicio. En este contexto, trabajamos en coordinación con las instituciones y operadoras con el objeto de tener una estrategia de comunicación y diálogo que ayude a la población en general a detectar *fake news* sobre la tecnología 5G.

Estándar 5G

Las frecuencias electromagnéticas utilizadas para 5G son parte del espectro de radiofrecuencias que se ha investigado exhaustivamente en términos de impactos en la salud durante décadas, esto es, más de 50 años de investigación científica sobre los posibles efectos de las señales de radio utilizadas para teléfonos móviles, estaciones base y otros servicios inalámbricos, incluidas las frecuencias planificadas para exposiciones de 5G.

Los resultados de los estudios han sido analizados por muchos grupos de revisión de expertos. Todos coinciden en decir que no hay evidencia para afirmar que la exposición por debajo de las directrices establecidas por la Comisión Internacional para la Protección contra la Radiación No Ionizante conlleva riesgos conocidos para la salud, tanto para adultos como para niños.

2.10.5.2. Adaptación a las necesidades del cliente

En Telefónica construimos la **oferta** de productos y servicios **adaptada a las necesidades de nuestros clientes**, mejorando y ampliando la propuesta para fortalecer la relación. Además, la oferta está alineada con los requerimientos de sostenibilidad que aplica la Compañía en torno a la accesibilidad, ética e impacto social positivo tanto en el entorno como en la salud del cliente.

De este modo, a los servicios tradicionales de conectividad y comunicaciones se han unido servicios digitales de TV y contenidos, servicios en la nube, Internet de las Cosas (IoT), etcétera, así como servicios profesionales de seguridad, *big data* e IT, entre otros.

Telefónica continúa mejorando su oferta en el **segmento residencial** en busca de diferenciación respecto a sus competidores, ampliando su porfolio de servicios mediante el lanzamiento de ecosistemas digitales de seguridad, de salud y de energía, entre otros.

En el **segmento de empresas** proporcionamos una oferta integrada con la que aceleramos la implementación de la tecnología a través de nuestros servicios de ciberseguridad, *cloud*, IoT, *big data*, inteligencia artificial y *blockchain*, soluciones tecnológicas y de acompañamiento para la transformación digital de los negocios.

Con el fin de ayudar a nuestros clientes a incorporar **criterios de sostenibilidad en sus decisiones de compra**, para que puedan contribuir en la transición hacia una sociedad más sostenible, Telefónica cuenta con el sello **Eco Smart**, que identifica los beneficios ambientales que generan nuestros P&S.



Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

Índice de Salud de Cliente

En línea con lo anterior, en España continuamos mejorando gracias al modelo que busca la excelencia en los productos y servicios que prestamos a los clientes, desde la etapa inicial del desarrollo hasta su mantenimiento una vez en el mercado. Con el Índice de Salud de Cliente, buscamos que los servicios se adapten a las necesidades de los clientes. Este índice también enlaza con el Diseño Responsable de productos y servicios con el objetivo de que los servicios se desarrollen con foco en el cliente para que haya las mínimas incidencias posibles en todo el ciclo de vida.

La voz del cliente, recogida en las encuestas, principalmente de NPS de productos y servicios, retroalimenta este índice.

2.10.5.3. Gestión de la atención del cliente

La forma en la que nos relacionamos con nuestros clientes en nuestros puntos de contacto es sin duda uno de los principales aspectos en los que podemos **ofrecer una experiencia diferencial**.

Esa relación tiene que estar regida por la accesibilidad, la omnicanalidad, la transparencia y la facilidad.

En este sentido, utilizamos el **Customer Effort Score (CES)**, métrica que mide la facilidad con la que nuestros clientes resuelven sus gestiones a través de nuestros canales de atención, con el propósito de evaluar además el proceso de transformación digital de nuestros puntos de contacto. Nos fijamos objetivos anuales por país y a nivel compañía.

Por otro lado, el **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)**, resultado de la pregunta de satisfacción realizada en las encuestas transaccionales (que se realizan al final de cada contacto), se utiliza para la gestión/remuneración de los proveedores de atención.

Reclamaciones

Contamos en todas nuestras operaciones con equipos dedicados exclusivamente a disminuir el número de clientes insatisfechos y de reclamaciones, con independencia del canal por el que nos lleguen. Para ello, acometemos entre otras medidas las siguientes:

- **Habilitamos canales** para que nuestros clientes puedan ejercer su derecho a la reclamación las 24 horas del día los 365 días al año. Los principales canales de atención son los *call centers*, canales *online*, redes sociales, tiendas y correo ordinario.
- **Reportamos al organismo competente** la evolución del número de reclamaciones y los tiempos de resolución, y demás información requerida sobre la calidad del servicio que prestamos, de acuerdo con las directrices y parámetros marcados por el organismo regulador de cada país.

En la tabla adjunta exponemos el detalle de nuestras principales operaciones, sus organismos reguladores, y las direcciones web en donde encontrar la información remitida:

Organismos reguladores de los principales países en que operamos

España	Secretaría de Estado para el Avance Digital/CNMT	https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/calidad/calidad-servicio
Alemania	Bundesnetzagentur	https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/EN/BNetzA/PressSection/ReportsPublications/2023/AR2022.pdf?__blob=publicationFile&v=1
Brasil	Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel)	https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor/reclamacoes
Argentina	Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)	https://www.enacom.gob.ar/reclamos-y-denuncias_p1000
Chile	Servicio nacional del consumidor (SERNAC) y Subsecretaría de telecomunicaciones (SUBTEL)	https://www.subtel.gob.cl/ https://www.sernac.cl
Colombia	Comisión de Regulación en Telecomunicaciones (CRC)	https://www.postdata.gov.co/dataset/quejas-de-servicios-de-comunicaciones
Perú	Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción/Organismo Supervisor de Inversión Privada (OSIPTEL)	https://checatucaso.osiptel.gob.pe/#/autentica
Ecuador	Agencia de Regulación y Control de las comunicaciones (ARCOTEL)	https://www.gob.ec/tramites/4469/webform
Venezuela	Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)	http://sais.conatel.gob.ve/ http://www.conatel.gob.ve/reclamos/
México	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) Procuraduría Federal del Consumidor	http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario https://datos.profeco.gob.mx/datos_abiertos
Uruguay	Unidad Reguladora de Servicio de Comunicaciones	https://www.gub.uy/tramites/administracion-usuarios-tramites-linea

2.10.5.4. Programa de Voz del Cliente

La transformación digital de Telefónica ha contribuido a la **expansión y automatización de la escucha activa del cliente como herramienta de gestión.**

Todos nuestros negocios han implantado herramientas de escucha del cliente en los principales puntos de contacto. Esto ha permitido:

- El levantamiento de los procesos más sensibles y los 'puntos de dolor' en los que actuar de forma inmediata para mejorar estos procesos y la experiencia de cliente.
- La distribución a toda la organización de la voz de los clientes, desde la alta dirección hasta todas las personas que interactúan con ellos en los diferentes canales y procesos, con un doble enfoque de valoración cuantitativa y cualitativa. Esta información ayuda a cambiar y mejorar no solo internamente, ya que se pone también a disposición de los proveedores que participan en la prestación de los servicios.

- Integración de toda la información en una sola plataforma con diferentes capacidades de análisis cuantitativo por múltiples variables que permite profundizar mejor en el análisis de causas raíz.
- Análisis automático de los literales de los clientes para entender mejor los puntos fuertes, así como las oportunidades de mejora que guíen los proyectos a partir de esta información.

El tratamiento individual de los clientes, *close the loop*, no busca solo dar respuesta inmediata a la incidencia planteada por el cliente tras su interacción en alguno de nuestros canales de contacto, sino también utilizar la información recogida como *input* para priorizar mejoras estructurales en los procesos de la Compañía, evitando así que esa incidencia afecte en el futuro a otros clientes.

Más adelante, permitirá además pasar de un planteamiento reactivo en la experiencia de cliente, a una actuación proactiva, adelantándonos a las necesidades del mismo.

2.10.5.5. Seguridad y protección de los datos del cliente

La tecnología mejora la calidad de vida de las personas y genera riqueza, pero siempre respetando la privacidad y garantizando el máximo nivel de seguridad en el tratamiento de la información y de los datos personales.

Queremos que nuestros clientes se sientan seguros usando nuestros productos y servicios y que sean conscientes de que respetamos en todo momento sus derechos, ofreciéndoles opciones para elegir libremente el uso de su información personal.

Por esta razón, trabajamos la privacidad y la seguridad de nuestros clientes, para generar una relación de confianza con todas aquellas personas con las que estemos vinculados.



Más información en 2.18. Privacidad y seguridad

2.10.5.6. Comunicación responsable

Contamos con una Normativa de Comunicación Responsable que detalla pautas generales de actuación para cuando nos comunicamos con nuestros clientes y otros grupos de interés. Promovemos la libertad de expresión, el pluralismo, la diversidad y asumimos los compromisos de información veraz, educación e inclusión.

En nuestras comunicaciones hacia **clientes** procuramos que la información sea completa, suficiente y detallada evitando lenguaje técnico y letra pequeña, y damos toda la información necesaria para que se entiendan las condiciones de nuestras ofertas. Respetamos y promovemos los valores recogidos en nuestros Principios de Negocio Responsable, y nuestra Política de Diversidad e Inclusión.

Nuestros mensajes publicitarios y nuestros patrocinios:

- No abusarán de la buena fe del consumidor.
- No atentarán contra la dignidad de las personas.
- No incorporarán mensajes o imágenes que fomenten el consumo del alcohol, el tabaco, las drogas, los trastornos alimenticios o el terrorismo.
- Nunca incitarán al odio, a la violencia o a la discriminación ya sea por razón de raza, nacionalidad, religión, género, u orientación sexual; promovemos la utilización de un lenguaje neutro y no sexista.
- No incitarán a la comisión de comportamientos ilegales o comportamientos que perjudiquen al medioambiente.

- No abusarán de la ingenuidad de los menores de edad.

Procuramos evitar la emisión de mensajes publicitarios durante programas o en canales que no estén alineados con nuestros valores y nuestros Principios de Negocio Responsable. Estas **directrices quedan reflejadas en los contratos con las agencias de publicidad o medios** con los que trabajamos.

Tenemos reglas y políticas establecidas para guiar a empleados, proveedores y terceros en cuanto al uso adecuado de las **redes sociales** (por ejemplo, en la publicación de resultados, información u opiniones sobre la Compañía). El área de Comunicación Global es responsable de impulsar y fomentar la implementación y el cumplimiento de nuestras reglas y políticas.

De cara a sensibilizar y formar a nuestros empleados sobre la relevancia de la comunicación responsable, tratamos un capítulo en el curso de Principios de Negocio Responsable.

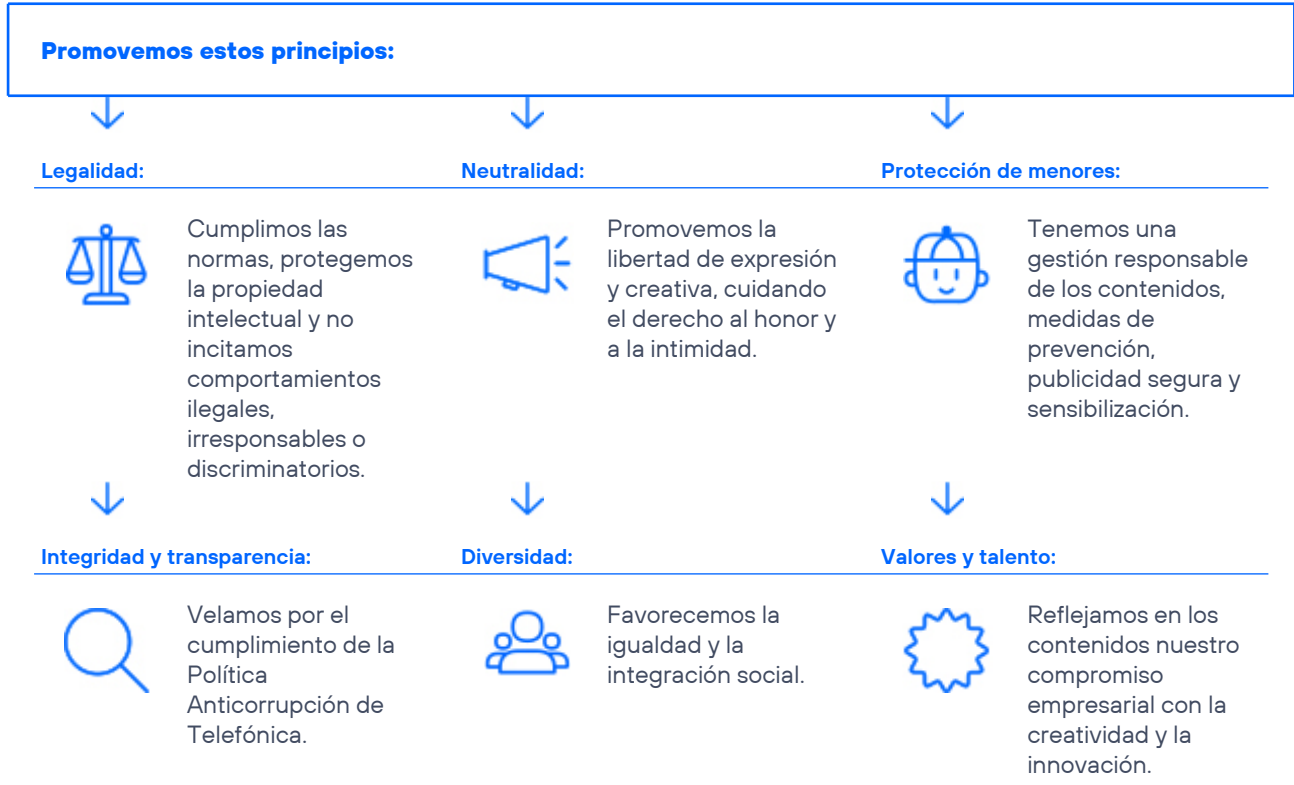
Dado el impacto diferencial que podemos tener a través de nuestra plataforma de televisión, contamos con un **Código de Comunicación Responsable específico para Movistar Plus+**, aprobado por el Comité Ejecutivo de Telefónica España, alineado con nuestros Principios de Negocio Responsable y nuestra Normativa de Comunicación Responsable. Contamos con criterios editoriales éticos para todas nuestras producciones (propias, adquiridas y delegadas), así como con controles previos a la emisión, un delegado de Contenidos o Producción y mecanismos frente a la piratería.

Se ha informado a todos los grupos de interés de Movistar Plus+ para que sea aceptado y respetado en su desempeño diario por empleados, proveedores y colaboradores externos, analistas, clientes y sociedad en general.

Las posibles quejas/consultas se canalizan a través del Canal de Denuncias y Consultas.

Nuestra Normativa de Comunicación Responsable detalla las pautas para dirigirnos a los clientes y a otros grupos de interés.

Normativa de comunicación responsable de Telefónica



Planet Pledge

En línea con nuestro compromiso con la transparencia, en 2021 nos adherimos a la iniciativa Planet Pledge lanzada por la Federación Mundial de Anunciantes (WFA). Su objetivo es ayudar a los equipos de marketing y comunicación de las compañías a ser parte de la solución al cambio climático.



Nos comprometemos a:

- a. Formar parte de la campaña mundial Race to Zero y animar a nuestra cadena de suministro de marketing a hacer lo mismo.
- b. Aumentar la capacidad de nuestros equipos de marketing y comunicación para liderar la acción por el clima, proporcionando herramientas y orientación a los especialistas en marketing y agencias.

- c. Aprovechar el poder de nuestras comunicaciones para impulsar comportamientos más sostenibles entre los consumidores.
- d. Reforzar un entorno de marketing digno de confianza, en el que las afirmaciones sobre sostenibilidad puedan fundamentarse y evitar así el *greenwashing*.

2.10.6. Progreso en 2023

2.10.6.1. NPS: resultados y progreso

En el ejercicio 2023, el cálculo global del NPS se realizó con los resultados obtenidos en nuestras operaciones de España, Alemania, Brasil e Hispanoamérica.

La solidez de nuestras redes, la adaptación de nuestra oferta a las necesidades de los clientes y el esfuerzo por facilitar las gestiones en nuestros canales de contacto merecen la confianza de nuestros clientes, y consolidamos los resultados históricos de 2022. En 2023 alcanzamos un NPS de 31, incrementando la recomendación de Telefónica 1 punto por encima del cierre de 2022 y más de 10 puntos por encima de 2017, cuando empezamos a seguir esta métrica.

NPS Grupo Telefónica

	2022	2023
	30	31

Incluye España, Alemania, Brasil e Hispam (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela).

Por segmentos, los resultados también son excepcionales en este ejercicio:

NPS Grupo Telefónica (por segmento)

	2022 ¹	2023
B2C	23	25
B2B	51	49

Incluye España, Alemania, Brasil e Hispam (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela).

En 2023, **mejoramos 2 puntos** respecto al cierre de 2022 en el **segmento B2C** y bajamos 2 **puntos** en el **segmento B2B** (cabe aclarar que los datos reportados en el Informe de 2022 no coinciden porque no incluían Hispanoamérica).


A estos resultados contribuyen, entre otros, la oferta adaptada y acciones llevadas a cabo tras la escucha activa en los programas de Voz de Cliente de cada operadora, de los que se citan algunos ejemplos y magnitudes más adelante.

2.10.6.2. Reputación

En Telefónica, la reputación es clave para garantizar la coherencia con nuestra visión a largo plazo. La medición de la reputación nos permite ver cómo la sociedad (clientes y no clientes) percibe nuestro desempeño global y nos ayuda a entender sus expectativas. Para ello, nos centramos en cuatro elementos fundamentales: admiración, estima, confianza y buena impresión (modelo RepTrak Pulse®).

Incluimos factores que nos permiten conocer cómo se percibe a la Compañía en temáticas ESG (ambientales, sociales, gobernanza), ya que cada vez tiene mayor relevancia la adecuada gestión de los mismos tanto para las empresas como para sus diferentes grupos de interés de cara a construir reputación.

La satisfacción de los clientes forma parte del SRV desde el año 2008.

 **Más información en 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad**

En 2023, la **puntuación consolidada de RepTrak Pulse®** estaba formada por los resultados de Alemania, Brasil y España, con un resultado de 62,43 puntos sobre una escala de 100. Aunque hay muchas variables que afectan a la reputación, la erosión de la confianza y el aumento de la incertidumbre generada por la situación macroeconómica global han tenido un impacto significativo.

Trabajamos para ser reconocidos como una empresa que actúa de manera sostenible, en favor de la diversidad y la inclusión, considerando las necesidades de la sociedad. Nuestra ambición a largo plazo no es solo superar a nuestra competencia, sino alcanzar niveles de reputación de otros sectores más favorecidos, como el sector *retail*, automoción o alimentación y bebidas, logrando un resultado de 70 o más en el indicador RepTrak Pulse®. Estas industrias han sido capaces de entender las expectativas de la sociedad y brindarles un nivel de satisfacción más alto que otros, ganando la confianza y admiración del público.

En 2023, cada país desarrolló diversas líneas de actuación. **Brasil** puso el foco en:

- Medioambiente e inclusión: comunicación a través de medios masivos del compromiso con el medioambiente, hablando de la importancia del reciclaje de material electrónicos (Vivo Recycle) y de la inclusión de mujeres en servicios técnicos (Mujeres de Fibra).
- Apoyo a la diversidad a través del arte y la cultura: la carroza LGBTQIA+ en los carnavales de Sao Paulo y el patrocinio de festivales de música dirigidas a la población negra.
- Patrocinios de deportes con la intención de enfatizar públicamente la importancia del bienestar, del uso consciente de la tecnología y la conexión con la naturaleza.

España se centró en:

- Impulsar la tecnología y la digitalización como motor de progreso social y compromiso con el medioambiente: al ampliar el despliegue de la red 5G tanto en zonas urbanas como rurales y al apagar el cobre para tener una Red 100% de fibra, se favorece el acceso a la conectividad de la sociedad y se contribuye al compromiso de *net zero* emisiones. Además, lanzamos un programa de economía circular para promover el consumo responsable y sostenible.
- Sensibilizar y capacitar a las personas en el buen uso de la tecnología a través de diversos proyectos como #MalamadreEnModoAvión, para favorecer la desconexión digital en las familias, mostrando la necesidad de seguir educando en el uso sano y positivo de la tecnología. También compartimos con nuestros clientes, de manera recurrente, reflexiones de expertos

¹ Datos reportados en 2022 (B2C: 23; B2B: 58) no incluían Hispam.

sobre el uso responsable de la tecnología a través de una *newsletter* semanal.

Por último, **Alemania** se ha focalizado en dos líneas de actuación:

- Responsabilidad con el cliente: añadiendo valor a la oferta para mejorar la experiencia de cliente y potenciando la innovación. Algunos resultados de esta iniciativa son: el lanzamiento de nuevos productos, tarifas especiales e innovadoras, aumento de la red, colaboraciones con Apple, acciones promocionales o campañas para la vinculación emocional con la marca O2 como iniciativas relacionadas con O2 Music o la colaboración con el Surf town Muc, el mayor parque de surf urbano de Europa.
- Responsabilidad con la sociedad: mejora de la sensibilización a través de acciones y campañas de comunicación relacionadas con el medioambiente, el voluntariado o la digitalización responsable.

2.10.6.3. Calidad y confiabilidad de la red y de los servicios

Calidad y disponibilidad de la red

Siguiendo el estándar internacional SASB (Telecommunication Sustainability Accounting Standard),

evaluamos una serie de indicadores relativos a la calidad y transparencia de nuestros servicios. Estos cálculos, por las particularidades de cada tecnología, solo pueden realizarse en función de esta y los resultados dependen de la geografía de las regiones donde se encuentra operando el servicio.

En 2023, continuamos reportando el conjunto de los servicios (voz, datos y televisión), tanto para la red fija como para la red móvil de Telefónica España.

Del análisis de los indicadores de frecuencia y duración media de las interrupciones (TC-TL-550a.1), se concluye que **la disponibilidad de servicio fue superior al 99,9%**.

Además, a lo largo de 2023, aprovechamos las ventajas de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, en conjunto con la gran cantidad de datos de nuestra red. Estamos avanzando en todas las operaciones del Grupo en la automatización y autonomía de los procesos de red y sistemas, lo que se traduce en una mejora de la disponibilidad de la red al anticiparnos a los problemas, resolverlos automáticamente y reducir las posibilidades de error humano.

Indicadores SASB

2023

TC-TL-520a.2	RED FIJA: velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	FTTH 600: 618,101 Mbps FTTH 1000: 911,331 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	RED MÓVIL: velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	4G: 50,09 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	RED FIJA: velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	FTTH 600: 618,101 Mbps FTTH 1000: 911,331 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	RED MÓVIL: velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	4G: 50,09 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
TC-TL-550a.1 ¹	RED FIJA: frecuencia media de interrupción del sistema (interrupciones por cliente).	1,60
	RED MÓVIL: frecuencia media de interrupción del sistema (interrupciones por cliente).	27,84
	RED FIJA: duración media de la interrupción del cliente (horas por cliente).	3,54
	RED MÓVIL: duración media de la interrupción del cliente (horas por cliente).	0,05



Más información en 2.20.10. Tabla de cumplimiento SASB

Seguridad y salud en nuestros productos

GRI 416-1, 416-2

En 2023 no se detectó ningún incumplimiento en estas materias en ninguna región y el 100% de los dispositivos que comercializamos cumplen las legislaciones locales de cada uno de los mercados en los que estamos presentes.

Campos electromagnéticos

En 2023 realizamos 56.448 mediciones en nuestras estaciones base.

Estas siempre han estado por debajo de los niveles ICNIRP en todos los países en los que operamos, incluso en aquellos que no cuentan con una regulación propia.

Compromiso con la investigación

La investigación científica en este asunto es prioritaria para la Organización Mundial de la Salud. De la misma manera, el programa de investigación de la Unión Europea contempla distintos proyectos en este ámbito con el objeto de dar respuesta a los posibles efectos sobre la salud de los campos electromagnéticos.

En Telefónica seguimos de cerca estas iniciativas. En concreto, Telefónica España colabora con el proyecto de investigación Emerge-5G, 'Metodologías de Campos Electromagnéticos para Casos de Uso 5G'. Su principal objetivo es el desarrollo de nuevos métodos y directrices para la evaluación de la exposición a los diferentes casos de uso novedosos previstos en las redes de comunicación 5G.

Desde Telefónica hemos proporcionado datos técnicos de nuestras estaciones base necesarias para llevar a cabo medidas de exposición. Estas medidas preliminares en el proyecto EMERGE-5G, con metodología de medida selectiva en frecuencia y en código, han mostrado que la exposición real instantánea medida es inferior a la exposición teórica máxima medida, ya sea en ausencia de tráfico 5G (medida ambiental) o en presencia de tráfico activo 5G generado con un alto volumen de datos. Estos resultados han sido presentados en el congreso BioEM (sobre bioelectromagnetismo) celebrado la pasada primavera en Oxford.

2.10.6.4. Adaptación a las necesidades del cliente

La demanda de una oferta adaptada a las necesidades de nuestros clientes es una de las lecciones aprendidas de estos programas de Voz del Cliente.

En **España**, miMovistar permite una nueva experiencia en la que el cliente puede contratar, configurar y gestionar aquello que necesita en cada momento y que verdaderamente va a usar. De este modo, el cliente tiene el control para configurar su oferta, eligiendo entre un **universo de opciones** pensadas para hacer su vida mejor. Es el cliente el que decide lo que más le conviene.

Alemania, con O2 Grow, la primera tarifa del país que crece automáticamente cada año sin subir de precio (cada año los clientes disfrutan de +10 GB mensuales gratis), responde a la necesidad del cliente de disponer cada vez de más datos y desde un mayor número de dispositivos, sin tener que pagar más.

Además, con Testkarte, los clientes pueden probar nuestra red (cobertura de voz y datos) 30 días gratis antes de tener que decidir si quieren contratar con nosotros. Esto supone una posibilidad excelente para verificar si el producto cumple con las expectativas y necesidades del cliente, evitando así una mala experiencia posterior a la compra. Y con Flex for free, los clientes tienen un contrato flexible sin permanencia y sin coste adicional.

Índice de Salud de Cliente

Nuestra meta, en Telefónica España, es que todos nuestros productos y servicios tengan una puntuación superior al 90% y para aquellos que no la alcanzan se definen iniciativas de corrección antes del lanzamiento al mercado.

Así, alcanzamos el objetivo fijado para 2023 con todos los productos principales con un índice > 90%. Y para los servicios de valor añadido la puntuación promedio y ponderada superó el objetivo fijado del 92%.

2.10.6.5. Gestión de la atención del cliente

Reclamaciones

La resolución satisfactoria de las reclamaciones es un aspecto fundamental para Telefónica. Escuchar a los clientes y resolver las quejas tiene una influencia decisiva tanto en los índices de satisfacción, como en la recomendación de los servicios por parte de estos. Por ello, Telefónica cuenta con equipos dedicados exclusivamente a atender cualquier reclamación, ya sea por teléfono, email o correo ordinario.

En España y Brasil, además de los canales habituales, disponemos de oficinas para atender reclamaciones en segunda instancia.

Servicio de Defensa del Cliente (España)

En 2023 continuó la actividad de una iniciativa pionera entre las operadoras de telecomunicaciones en su relación con los clientes, puesta en marcha en 2006 de manera voluntaria por Telefónica, el Servicio de Defensa del Cliente (SDC). Se trata de un área independiente del negocio que Telefónica pone a disposición de sus clientes para acudir como instancia superior de reclamaciones en caso de no haber recibido una respuesta satisfactoria por parte de la primera línea de atención al cliente. Las resoluciones del SDC están basadas en criterios de equidad e independencia y son vinculantes para la Compañía.

En el ejercicio 2023 el SDC recibió 4.062 escritos de clientes solicitando su actuación, admitiéndose a trámite, al cumplir el ámbito de competencia del organismo, un 64% de los expedientes. De estos expedientes, un 88% se cerraron con una resolución favorable para el cliente. En cuanto a la vía de entrada, prácticamente la totalidad, un 98%, se realizó por el formulario electrónico una vez cerrada la vía postal, que tan solo permanece para casos excepcionales de población que no ha de quedar desatendida (personas de edad avanzada, sin acceso a medios digitales, etcétera).

La segunda función del SDC es identificar y comunicar en Comités, Foros y a la Dirección las **oportunidades de mejora** en procesos y prácticas internas del Grupo Telefónica respecto al cliente final. En este sentido, durante 2023 el SDC siguió remitiendo informes sobre la oferta de *renting* de dispositivos tanto en lo referente a la oferta en sí como en aspectos de logística y mantenimiento. Asimismo se han trasladado informes sobre la contratación con la nueva vía de autenticación y aceptación expresa del cliente con contraseña de un único uso (OTP, *One Time Password*).

Ouvidoria (Brasil)

Vivo tiene un canal para resolver las reclamaciones de los clientes en segunda instancia, para dar asistencia a aquellos que ya han utilizado otros canales de servicio y no han visto resueltos sus problemas. El canal pretende transformar cada queja en una historia, que retroalimente a toda la organización en busca de la mejor experiencia del cliente con nuestros servicios. Su misión es representar los intereses de los clientes dentro de la Compañía, actuando con imparcialidad en el análisis y tratamiento de las reclamaciones recibidas, así como en la revisión de los procesos internos.

A la Ouvidoria pueden dirigirse todos los clientes del operador que tengan o hayan tenido servicios Vivo.

En 2023, la Ouvidoria atendió 138.000 llamadas al mes, contribuyendo a una reducción del 16% en las quejas de la Agencia Reguladora de Telecomunicaciones de Brasil (Anatel). De manera pionera, amplió su horario de atención hasta las 19:00 horas y, además, alcanzó el 100% de cumplimiento en las inspecciones de la nueva normativa de Calidad (RQUAL), evidenciando una total adhesión a las exigencias regulatorias y un amplio compromiso en mejorar la experiencia de los clientes que utilizan el canal.

2.10.6.6. Programas Voz del Cliente

Nuestras principales operaciones utilizan la misma metodología, lo que repercute positivamente en la compartición de mejores prácticas.

En todos los casos se trabaja con información anonimizada. Se actualiza tras cada interacción y está disponible *online* y desde cualquier dispositivo, para cualquier área de la organización.

España

En 2023 se lanzaron 16 millones de encuestas a clientes y se recibieron cerca de 3 millones de respuestas.

De ahí se obtiene información sobre diversos KPI relevantes, como son la satisfacción con el proceso, con el canal y con el técnico, el funcionamiento, las prestaciones, los dispositivos, etcétera, así como preguntas abiertas donde el cliente puede expresar libremente su opinión con la gestión. Estas respuestas se analizan y clasifican mediante técnicas de IA para la toma de decisiones y la mejora continua de la atención.

La **gestión de clientes insatisfechos** a través del *close the loop* permite la **conversión de casi un 70% de clientes a satisfechos**.

Todos los niveles de la organización interna de Telefónica –desde las áreas que trabajan con los canales de atención hasta el Comité de Dirección y nuestros proveedores– tienen acceso a la herramienta de Voz del Cliente, lo que les permite tomar acciones orientadas a mejorar la satisfacción de los clientes de Movistar.

Alemania

Utiliza su herramienta de voz del cliente como termómetro en 25 *customer journeys* y puntos de contacto, además de estudios *ad hoc* para medir, por ejemplo, la experiencia de usuario o cómo es recibido el lanzamiento de un producto o una campaña. En total, registra cerca de 1,2 millones de resultados al año.

Además de recoger la recomendación del cliente (NPS) y los motivos por los que recomienda o no, para analizar la causa raíz, se miden otros indicadores como el *customer effort*, el porcentaje de contactos *unfriendly*, la percepción de la red, la marca y el precio.

Se realizan 5.000 llamadas al mes para contactar con clientes detractores, principalmente, para realizar el *close the loop*, lo que se refleja en un incremento significativo del NPS.

Se han creado herramientas analíticas avanzadas para analizar la información recogida, lo que permite detectar tanto los puntos débiles como las fortalezas en nuestra relación con el cliente, para llevar a cabo los cambios estructurales necesarios para corregir los primeros y consolidar las segundas.

En definitiva, el programa lanzado en 2019 **ha permitido seguir incrementando nuestros niveles de recomendación.**

Brasil

En 2017, la Compañía puso en marcha el proyecto de transformación de la experiencia de cliente ADN Vivo, que se articula en torno a cuatro principios de actuación: 'ser confiable', 'ser eficiente', 'ser fácil' y 'ser encantador'.

Este programa de Voz del Cliente impregna toda la Compañía y toda la plantilla es clave para transformar la experiencia del cliente en sus contactos e interacciones con Vivo.

Entre las principales iniciativas de este programa destacamos **ADN Vivo Voz**, uno de los mayores sistemas de medición de satisfacción de América Latina, con encuestas transaccionales que alcanzan el 100% de los puntos de contacto con los clientes.

Los Termómetros ADN mapean más de 100 procesos y democratizan información relevante en una plataforma digital accesible a todos los empleados, desde la primera línea de atención hasta el Comité Ejecutivo, permitiendo identificar oportunidades y acompañar la estrategia de la Compañía mediante análisis cuantitativos, cualitativos y modelos estadísticos. Anualmente, **recibimos más de 50 millones de respuestas de nuestros clientes**, que son los principales recursos para la transformación de los *customer journeys*, procesos y canales de la Compañía, a través de los Equipos de Satisfacción.

Estos equipos, multidisciplinares y multijerárquicos, están formados para identificar y resolver oportunidades estructurales que tocan diversas áreas de la Compañía, impactando a millones de clientes en los últimos años.

Otra de las iniciativas más relevantes es **ADN Resuelve**, programa *close the loop* que persigue la conversión del cliente no satisfecho con el servicio. **El 67% de los clientes afirman que su problema fue resuelto después de una nueva encuesta.**

Esto permite incorporar modelos de **mejora continua**, ya que además de resolver el problema puntual de cada cliente, la información obtenida se categoriza y se convierte en *input* para la priorización de mejoras estructurales de los *customer journeys* y las reglas del negocio, evitando así que otros clientes pasen por los mismos problemas.

Este trabajo colectivo se ve reflejado en la mejora de la satisfacción global de los clientes, en el *Net Promoter Score*, que muestra un crecimiento constante en los últimos años y en la reducción de quejas de nuestros clientes ante los organismos de defensa del consumidor en Brasil, con una **reducción de más del 40% de las quejas en Anatel** en los dos últimos años (ref: 1H23).

2.10.6.7. Comunicación responsable

Actualizamos el Código de Comunicación Responsable de Movistar Plus+. El objetivo de este código es reflejar las actuaciones a través de las cuales se implementan los principios y compromisos de la Normativa de Comunicación Responsable en la plataforma de televisión.

Planet Pledge

Desde 2023 impartimos formaciones a cerca de 450 empleados de marketing, comunicación, eventos y patrocinios para identificar el impacto ambiental de sus proyectos y ayudarles a reducirlo. También proporcionamos pautas y recomendaciones para evitar y detectar el *greenwashing*.

Hitos

- 1 Seguimos apostando por incorporar la voz del cliente en nuestros procesos y adaptar nuestra propuesta de valor a lo que realmente necesita.
- 2 Incorporamos IA en los canales de atención para ofrecer una experiencia personalizada.
- 3 Nuestros niveles de recomendación por parte de los clientes siguen aumentando.
- 4 Cumplimos con los niveles de emisiones establecidos por ICNIRP incluso en aquellos países que no cuentan con regulación propia.

2.11. Oferta e innovación sostenible

Puntos clave

52%

de nuestras soluciones han sido verificadas como Eco Smart por los beneficios ambientales que generan en nuestros clientes B2B.

>80

productos y servicios evaluados bajo el marco de Diseño Responsable hasta la fecha, con un crecimiento de más de un 50%.

Lanzamiento

de los primeros tres servicios centrados en la seguridad digital y antifraude dentro de la iniciativa sectorial de GSMA Open Gateway..

2.11.1. Oferta sostenible

2.11.1.1. Visión

En Telefónica apostamos por un mundo donde la **tecnología contribuya a proteger el planeta y conecte la vida de las personas sin dejar a nadie atrás**. Por ello impulsamos la transición digital y la verde como dos transiciones gemelas, a la vez que apostamos por la accesibilidad y desarrollamos soluciones que ayuden a mejorar la vida de las personas.

Acercar la transformación ecológica de la economía y la sociedad es cada vez más urgente para alcanzar el nivel de descarbonización requerido y limitar el aumento de temperatura mundial por debajo de 1,5°C. La transición digital es clave para lograrlo a la vez que se mejora la competitividad de la economía.

Entidades como el **World Economic Forum** o la iniciativa **Exponential Roadmap** indican que las tecnologías digitales pueden ayudar a **reducir las emisiones** mundiales de gases de efecto invernadero hasta 2030 desde un 15% al aplicar las soluciones en sectores industriales, y hasta un 35% si incluimos su capacidad para transformar los hábitos de las personas.

Desarrollamos soluciones digitales verdes para ayudar a nuestros clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles y competitivos.

Además, trabajamos para reducir el impacto ambiental de nuestros productos y proporcionamos información clara sobre los beneficios ambientales que estos generan. De esta manera, los clientes pueden incorporar criterios de sostenibilidad en sus decisiones de compra y consumir tecnología de una forma más responsable.

No solo trabajamos desde una perspectiva ambiental sino también desde la social ya que **son las personas las que dan sentido a la tecnología** y no al revés. Por ello, velamos porque nuestra oferta sea ética, inclusiva y respetuosa con los derechos humanos.

Por ello desarrollamos productos y servicios que incorporan **criterios de accesibilidad** desde su diseño para que puedan ser utilizados por el mayor número de personas y no dejar a nadie atrás, lo que es especialmente crítico para las personas mayores y con discapacidad, para las cuales la tecnología supone una oportunidad inestimable para su integración.

Apostamos por un mundo donde la tecnología contribuya a mejorar la vida de las personas.

Objetivos

En materia medioambiental, nos comprometemos a **seguir desarrollando e impulsando nuevas soluciones digitales** para ayudar a nuestros clientes a ser más eficientes, acelerando la **descarbonización de sus negocios** y a cuantificar nuestra contribución en este sentido.



Más información en 2.2. Energía y cambio climático

Para ello nos hemos fijado el objetivo de seguir desplegando el **sello Eco Smart** en **todas nuestras operaciones en 2024**.

Además, a través de nuestro marco de evaluación interno de Diseño Responsable, impulsamos la incorporación de **criterios éticos, de sostenibilidad ambiental y de accesibilidad** desde la fase de desarrollo de un nuevo producto o servicio (P&S) hasta su entrega final al cliente.

En este sentido nos hemos fijado el objetivo de **evaluar el 100%** de nuestros **nuevos productos y servicios** bajo el marco de **Diseño Responsable en 2025**.

2.11.1.2. Impactos, riesgos y oportunidades

Si bien es cierto que la **conectividad y las soluciones digitales** reducen las emisiones de CO₂ de otros sectores y mejoran la vida de las personas, también **requieren un alto consumo de recursos** como minerales, agua y energía. Según la Comisión Europea, las tecnologías digitales consumen entre el 8 y el 10% de energía mundial y generan entre el 2 y el 4% de las emisiones de gases de efecto invernadero globales.

Para minimizar estos efectos negativos, estamos disminuyendo la huella ambiental de nuestra red, ya que es la base en la que se sustentan todas las soluciones digitales que ofrecemos.



Más información en 2.2. Energía y cambio climático

El panel de expertos de la **ONU** ha advertido que el mundo debe reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en un **45% antes de 2030** y alcanzar **emisiones netas cero en 2050** a nivel global.

Así, se prevé un **aumento de demanda de soluciones tecnológicas por parte de nuestros clientes** para hacer sus **operaciones y procesos más sostenibles**, reduciendo sus emisiones de alcance 1 y 2, y también una mayor demanda de productos de menor impacto ambiental y más circulares que ayuden a reducir sus emisiones de alcance 3.

Esto nos permitirá acceder a nuevas oportunidades de negocio a través de nuestras soluciones de conectividad, Eco Smart y nuevos servicios que desarrollaremos en los próximos años basados en tecnologías innovadoras como el 5G o la inteligencia artificial, orientados a la descarbonización de nuestros clientes. También esperamos cubrir la demanda creciente de productos de bajo impacto ambiental a través de proyectos como Eco Rating o productos basados en la economía circular.



Más información en 2.3. Economía circular

En materia social, y en especial en la accesibilidad de la oferta, en los últimos años hemos visto un aumento de la **legislación** nacional y supranacional, aumentando su nivel de exigencia y las sanciones por incumplimiento.

A través de nuestro proyecto de Diseño Responsable trabajamos para **reducir estos riesgos** y para que nuestros productos sean innovadores, accesibles y no supongan barreras. De esta forma, aseguraremos servicios inclusivos para todas las personas, nos diferenciaremos de la competencia y mejoraremos nuestra reputación.

Al mismo tiempo, hemos visto un aumento notable en el tamaño y peso relativo del mercado de personas con discapacidad y personas mayores. Apostar por la accesibilidad supone, por tanto, la **oportunidad** de aumentar la cuota de mercado.

Estas oportunidades de negocio llevan asociadas, de manera inherente, el riesgo del aumento de los costes derivados de la inversión en el desarrollo de productos con un menor impacto ambiental. No obstante, desde la Compañía seguiremos apostando por la innovación para mitigar este riesgo al máximo, así como para dar respuesta a las exigencias actuales o futuras de nuestros grupos de interés en **cuestiones éticas, de privacidad, derechos humanos, accesibilidad o medioambiente**.

Para el desarrollo de estas soluciones nos apoyamos en diferentes *partners* tecnológicos, generando un **impacto** positivo en el ecosistema de emprendimiento que contribuya al desarrollo de empresas y *startups*.

2.11.1.3. Plan de acción y compromisos

Para asegurarnos que minimizamos los impactos negativos de nuestros productos y servicios a la vez que potenciamos los positivos, trabajamos para **incorporar diferentes aspectos ambientales, de accesibilidad y éticos** en los mismos. También proporcionamos **información sobre estos atributos** a los clientes con el fin de que puedan incorporar criterios de sostenibilidad en sus decisiones de compra.

Para ello contamos con las siguientes líneas de actuación:

> Soluciones digitales para la transición verde

B2B - Desarrollo de Servicios Eco Smart

Desarrollamos servicios basados en la conectividad, *Internet of Things* (IoT), *cloud*, *big data* o 5G. Estas soluciones no solo tienen el potencial de generar beneficios operativos y de ahorro de costes, sino también ambientales. Para identificarlos, en Telefónica contamos con el **sello Eco Smart**.



El sello dispone de cuatro iconos que representan el ahorro energético, la reducción del consumo de agua, la disminución de emisiones de CO₂ y el impulso de la economía circular.

Los iconos se activan adquiriendo color para identificar el beneficio ambiental sobre el que inciden nuestros productos y servicios, según corresponda. Estos servicios son verificados externamente por AENOR.

A continuación, detallamos algunas de nuestras soluciones Eco Smart más relevantes, todas ellas sustentadas en nuestra conectividad fija y/o móvil.

Conectividad

La conectividad es el primer requisito para acceder al mundo digital. Es un servicio *core* que ofrecemos directamente a nuestros clientes, y que además **está presente en la mayoría de las soluciones digitales** más avanzadas. Por ello, las redes de telecomunicaciones constituyen la primera y más poderosa plataforma para la transición verde.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se centra en optimizar estas redes a través de la eficiencia energética, energía renovable y tecnologías avanzadas: la fibra óptica en sustitución del cobre –un 85% más eficiente en consumo energético– y el 5G –hasta un 90% más eficiente que el 4G en términos de consumo de energía por unidad de tráfico–.

Gracias a ello podemos ofrecer una red robusta, segura, estable y cada vez más sostenible para dar respuesta a la creciente demanda de datos, **permitiendo la adopción de acciones** que favorezcan la **reducción de emisiones de CO₂** como el **teletrabajo, la migración de servicios y servidores en la nube**, la formación o la atención médica en remoto, entre otros.

Soluciones basadas en conectividad 5G

Se prevé que el 5G supondrá una disrupción tecnológica sin precedentes en diferentes sectores económicos y en la sociedad en la próxima década. **En Telefónica ya comercializamos soluciones 5G para grandes empresas y administraciones.** Los primeros casos de uso que ofrecemos son, por ejemplo, la incorporación de robots a la industria para mejorar procesos y operaciones; la asistencia remota para supervisión, montaje u operación sobre activos con la atención de personal experto en remoto y la utilización de drones para tareas de inspecciones en activos críticos y remotos, control de *stocks*, supervisión y control de espacios y asistencia rápida, etcétera.

Estos casos de uso ahorran desplazamientos, mejoran los mantenimientos predictivos, hacen más eficientes los procesos productivos y, por lo tanto, generan beneficios ambientales relevantes en nuestros clientes.

Digital workplace

Las soluciones de productividad y colaboración permiten que las personas dentro y fuera de la organización puedan conectarse y trabajar en remoto y de manera flexible. Por lo tanto, generan **importantes beneficios ambientales** al reducir desplazamientos y consumo de combustibles y la climatización de oficinas. Todo ello se traduce en menos emisiones de CO₂ y menos contaminación atmosférica en ciudades.

Cloud

Cada día más, las empresas confían en la nube para llevar a cabo un sinnúmero de procesos que las hacen más ágiles, flexibles y eficientes. El *cloud* les permite integrar de forma segura todas sus redes y servicios en la nube, les ofrece acceso instantáneo a información crítica, un mayor control de su negocio e incrementa la colaboración de sus empleados.

Nuestro compromiso es ofrecer a las compañías soluciones que mejor se adapten a sus necesidades. Por eso tenemos una completa cartera de servicios globales, mejorada con acuerdos mundiales con los principales *hyperscalers*, incluyendo AWS, Google y Microsoft Azure.

Soluciones digitales para retos medioambientales



Vida conectada



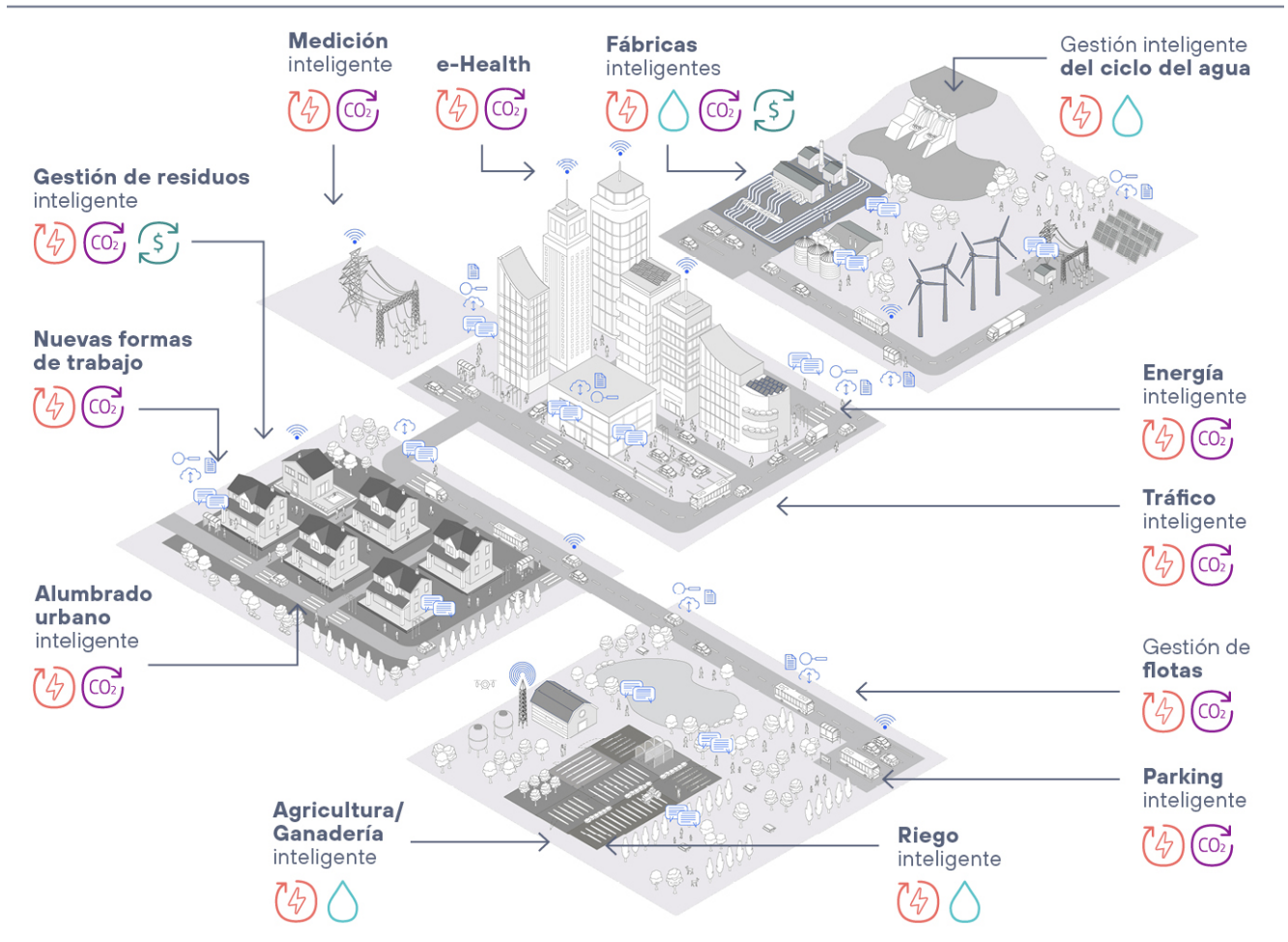
Cloud



IoT & big data



Otros servicios digitales



Nuestros servicios en la nube utilizan servidores alojados en *data centers* que cumplen con elevados estándares de eficiencia energética. El PUE (*Power Usage Effectiveness*) medio de los principales *data centers* en 2023 fue de 1,69.

Por ello, la migración de las empresas a la nube se traduce en una reducción del consumo energético y, por ende, de las emisiones.

IoT, big data, inteligencia artificial y blockchain

Tecnologías como el IoT, el *big data*, la inteligencia artificial y el *blockchain* son claves para la reactivación económica y la sostenibilidad.

Todos los objetos y equipos conectados generan datos en tiempo real y, al combinarlos con datos de nuestros clientes junto con otras fuentes externas, la información procesada y analizada permite generar mayor eficiencia en los procesos productivos, ahorrar consumo de materias primas, reducir mermas o incluso alargar la vida útil de los equipos. Todo ello se materializa en servicios como:

- **Medidores inteligentes** para nuestros clientes en España o Reino Unido, donde Telefónica gestiona millones de contadores conectados de luz, agua y gas.
- **Soluciones para ciudades inteligentes**, basadas en la optimización de la iluminación, el uso de plazas de aparcamiento, la gestión y recogida de residuos y la predicción y análisis de alta granularidad de la contaminación atmosférica en ciudades.
- **Soluciones de eficiencia energética**, telemetría y telegestión de los consumos energéticos de oficinas, fábricas o edificios de empresas con gran dispersión geográfica, como hoteles, bancos o supermercados, entre otros.
- **Soluciones de gestión agraria** como agricultura de precisión, que permite una toma de decisiones más eficientes y maximiza el rendimiento, o gestión inteligente del riego, que combina fuentes de información con sistemas de telemetría y telecontrol basados en IA en todas las etapas del riego. Esto implica un ahorro de agua, ya que se optimiza su consumo y se minimizan las fugas y roturas en los sistemas de almacenamiento y distribución.
- **Soluciones para el sector del transporte** que optimizan la planificación de infraestructuras y sistemas de transporte a través de un mayor conocimiento de viajeros, horarios y rutas para adecuarlas a las necesidades reales de los viajeros con el máximo control presupuestario y la minimización del impacto ambiental.

- **Soluciones de movilidad** como son nuestras soluciones de gestión de flotas o seguimiento de activos que permiten hacer más eficientes todo tipo de procesos, incluyendo optimización de rutas, lo que se traduce en menos consumo energético y emisiones de CO₂ asociadas, o monitorización del estado del vehículo, contribuyendo a alargar su vida útil.
- **Soluciones para Industria 5.0**, en las que las redes privadas (5G o LTE) y las soluciones asociadas (por ejemplo, AGV, mantenimiento predictivo, control de activos, seguridad para los operarios, etcétera) llevan las industrias de manufacturas, la minería y la gestión de puertos y aeropuertos a un nuevo nivel de operación, flexibilidad, productividad y eficiencia.
- **Drones**, que permiten supervisar y optimizar las operaciones y garantizar el ciclo de vida de la planta industrial, supervisión de obras, gestión de la seguridad y las emergencias, etcétera. En esta solución, Telefónica ofrece un servicio *end-to-end* que incluye drones con cámaras y sensores, conectividad, plataforma de gestión de la flota, pilotaje y mantenimiento de la solución.

Además, la inclusión de las capacidades tecnológicas de **blockchain** en muchos de los casos de uso mencionados mejora la trazabilidad, transparencia y seguridad, habilitando formas más rápidas y eficientes de hacer las cosas. Como ejemplo tenemos la aplicación a la gestión documental (elimina el uso de papel en gestión de albaranes, certificados oficiales, contratos, etcétera) y la trazabilidad de alimentos o medicamentos para optimizar la logística e impulsar así la economía circular.

B2C - Vida conectada

Nuestros servicios de conectividad móvil y de fibra son clave para que las personas puedan llevar vidas más digitales. Gracias a ellos los **clientes del segmento residencial** pueden usar aplicaciones o servicios *online* que les permiten teletrabajar, formarse a distancia, compartir coche, tener información en tiempo real del transporte público de sus ciudades y, de esta manera, **transformar** muchas de sus acciones diarias **por otras más respetuosas con el medioambiente**.

Emisiones evitadas en nuestros clientes

Anualmente cuantificamos la contribución de Telefónica a las transiciones gemelas y calculamos las emisiones de gases de efecto invernadero que ayudamos que eviten nuestros clientes, gracias al uso de nuestras soluciones de conectividad y Eco Smart.



Más información en 2.2. Energía y cambio climático

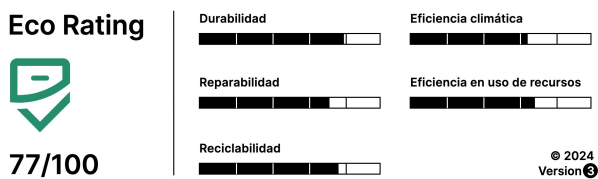
> Construyendo una oferta sostenible

Trabajamos para reducir el impacto ambiental de nuestros productos a la vez que potenciamos la inclusión de características que mejoren su accesibilidad.

Eco Rating

Telefónica forma parte del consorcio de Eco Rating, impulsor de un sistema que evalúa el impacto ambiental de los teléfonos móviles a lo largo de todo su ciclo de vida. Nuestro objetivo es doble: ayudar a nuestros clientes a tomar decisiones informadas sobre los terminales que compran y que los fabricantes de móviles incorporen criterios ambientales en sus diseños y procesos de fabricación.

La metodología Eco Rating **evalúa el rendimiento medioambiental de los teléfonos** del 1 al 100. Cuanto mayor es su puntuación, más respetuoso es el teléfono con el planeta.



Considera 22 indicadores y criterios ambientales y de eficiencia de materiales. Se nutre de información proporcionada por los propios fabricantes sobre las especificaciones técnicas y componentes de cada móvil.

Móviles reacondicionados

Comercializamos teléfonos de segunda mano reacondicionados con el objetivo de alargar su vida útil y fomentar la economía circular.

[+ Más información en 2.3. Economía circular](#)

Móviles accesibles

Tenemos el firme compromiso de poner la tecnología al servicio de las personas, sin dejar a nadie atrás.

Por eso, en el proceso de homologación de los dispositivos móviles que compramos exigimos a nuestros proveedores que evalúen la accesibilidad de sus terminales. Esta información se pone a disposición de nuestros clientes con el objetivo de que puedan adquirir el terminal que mejor se adapte a sus necesidades.

[+ Más información en 2.12. Inclusión digital](#)

Diseño Responsable

Es un marco de evaluación propio, que hemos desarrollado con el objetivo de **impulsar la inclusión de principios éticos** y de **sostenibilidad ambiental** y de **accesibilidad** desde el **desarrollo de productos, servicios y canales** y sus diferentes actualizaciones hasta su entrega final al cliente.

El marco de Diseño Responsable abarca **dos pilares** principales:

- **Ética aplicada al diseño** asociada con nuestro compromiso con el cliente de asegurar la transparencia, la sencillez y la integridad en todas las comunicaciones e interacciones que tenemos con ellos, asegurando además que aplicamos unos principios éticos y responsables en el uso de la IA y la gestión de los datos, aprovechando todo su potencial de manera segura y evitando así consecuencias indeseadas.

- **Sostenibilidad aplicada al diseño** velando por el respeto de los derechos humanos para promover los impactos positivos, así como evitar los negativos que puedan suponer un riesgo para la Compañía. Así, por ejemplo, promovemos la accesibilidad como un elemento transversal, desde el principio, para que todos podamos utilizarlos una manera satisfactoria, segura y autónoma. Del mismo modo minimizamos el impacto de nuestra actividad en el medioambiente, a la vez que ayudamos a nuestros clientes a reducir el suyo a través de nuestras soluciones.

Pilares del diseño responsable

Ética aplicada al diseño		Sostenibilidad aplicada al diseño	
			
Principios de responsabilidad con el cliente	Principios éticos aplicados a la IA y a la gestión de los datos	Diseño considerando su impacto en los DD.HH. y la accesibilidad	Impacto en el medioambiente

Ética aplicada al diseño

Principios de Responsabilidad con el cliente	Principios éticos aplicados a la IA y a la gestión de los datos
Son los valores que construyen nuestra promesa hacia el cliente y que definen la forma de relacionarnos con él.	El objetivo es evitar las posibles consecuencias negativas que puede causar la mala utilización de los mismos.
Simplicidad: aseguramos que todos los procesos y operativas del P&S son accesibles y entendibles por nuestros clientes.	Justa: buscamos asegurarnos de que las aplicaciones de tecnología de IA produzcan resultados justos, es decir, que no conduzcan a impactos discriminatorios por razón de: raza, origen étnico, religión, género, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición de las personas.
Transparencia: facilitamos toda la información sobre nuestros P&S a nuestros clientes de forma proactiva y transparente.	Transparente y explicable: seremos explícitos con el tipo de datos, personales o no, que utilizan los sistemas de IA, así como la finalidad para la que se vayan a utilizar.
Integridad: cumplimos con lo que prometemos.	Centrada en las personas: debe estar al servicio de la sociedad y no debe, en ningún caso, provocar un impacto negativo en los DD.HH. o en la consecución de los ODS.
	Privacidad y seguridad desde el diseño: al crear sistemas de IA que están alimentados por datos, la privacidad y los aspectos de seguridad son una parte inherente del ciclo de vida del sistema. Esto garantiza al máximo el respeto al derecho de las personas a la privacidad y a sus datos personales.
	Trabajar con socios y terceras partes: nos comprometemos a verificar la lógica y los datos utilizados por los proveedores para garantizar que se respetan estos principios.

Sostenibilidad aplicada al diseño

Diseño considerando su impacto en los DD.HH. y la accesibilidad	Impacto en el medioambiente
Productos y servicios para que cualquier persona, con independencia de sus capacidades, pueda utilizarlos de forma satisfactoria, segura y autónoma.	Incorpora criterios ambientales con el objetivo de reducir sus impactos en esta materia al mismo tiempo que potenciamos los beneficios que puede generar sobre el entorno a través de sus funcionalidades.
Derechos digitales: asegurar que nuestros productos respetan y/o promueven los derechos humanos de nuestros clientes, con especial foco en los menores y otros colectivos vulnerables. En la Compañía tenemos un compromiso firme con los derechos humanos, tal y como se indica en los Principios de Negocio Responsable y en la Política de Derechos Humanos.	Diseño con criterios ambientales: impulsando el desarrollo de procesos más sostenibles, eficientes y circulares, priorizando la reducción de consumo de recursos.
Accesibilidad: para que cualquier persona, con independencia de sus capacidades, pueda utilizarlos de forma satisfactoria, segura y autónoma, especialmente en productos y servicios que tengan algún tipo de interfaz web o aplicación.	Gestión de residuos: priorizando la reutilización de materiales y los canales de reciclado.
	Consumo energético: aportando soluciones de eficiencia energética.

Es importante destacar que para obtener una implantación exitosa trabajamos de manera constante para reforzar la cultura organizativa, la sensibilización y la formación en aspectos éticos y de sostenibilidad aplicada a productos y servicios, especialmente orientada a nuestros desarrolladores de productos.

Ser responsables con nuestros P&S es una forma de, entre todos, crear una Compañía más inclusiva, más respetuosa y más consciente de su impacto tanto social como medioambiental. En definitiva, ser una Compañía más responsable, para lo que tenemos que ser capaces de ponernos en la piel de nuestros clientes desde el inicio y adelantarnos a las necesidades que puedan tener.

Canales accesibles

Con el objetivo de conseguir una experiencia de usuario igualitaria y libre de barreras para todos nuestros clientes, trabajamos en mejorar la accesibilidad de nuestras **tiendas, canales de contratación, comunicación, atención y soporte**.



Más información en 2.12. Inclusión digital

2.11.1.4. Progreso en 2023

> Eco Smart

El pasado ejercicio continuamos desarrollando soluciones digitales verdes y desplegando el sello Eco Smart en nuevos mercados. Actualmente **AENOR** ha evaluado los catálogos de soluciones de **T. Tech, España, Alemania, T. Tech UK&I, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú** y Telefónica Global Solutions (**TGS**). Como resultado, ha verificado como Eco Smart el 52% de los servicios que ofrecemos para el segmento B2B por su potencial de generar beneficios ambientales y contribuir a mitigar el impacto en el planeta de nuestros clientes.

Por otra parte, seguimos evaluando productos y servicios de nuevo lanzamiento que se incorporan al catálogo de soluciones B2B de las empresas del Grupo ya verificadas bajo el marco Eco Smart en ejercicios anteriores.

> Emisiones evitadas

En 2023, gracias a las eficiencias generadas por nuestros servicios de conectividad y Eco Smart, ayudamos a nuestros clientes a evitar la emisión de 86,1 millones de toneladas de CO₂.



Más información en 2.2. Energía y cambio climático

> Eco Rating

Durante 2023 Eco Rating se amplió hasta contar con una participación de 11 empresas de telecomunicaciones y más de 20 fabricantes de dispositivos móviles.

En 2023, ha estado implantado en todos los mercados de Telefónica en Europa y Latinoamérica (con la excepción de Venezuela, al no comercializar allí dispositivos). Asimismo, desde la actualización y puesta en marcha del nuevo sistema de etiquetado Eco Rating en 2021 y hasta finales de 2023, desde Telefónica hemos evaluado más de **200 móviles**.

> Diseño Responsable

Desde el inicio del proyecto hemos evaluado **más de 80 productos** bajo el marco de Diseño Responsable. Actualmente está implantado en el proceso de desarrollo de los nuevos productos y servicios en Telefónica España y durante 2023 comenzamos su implantación en Telefónica Brasil.

Durante este ejercicio también iniciamos un proceso de revisión de los **requisitos ambientales, de accesibilidad y de inteligencia artificial** incluidos en el marco de Diseño Responsable con el objetivo de, por un lado, a partir de 2024 mejorar la excelencia en términos éticos y de sostenibilidad de nuestros productos y servicios, y por otro, alinearnos con la Ley Europea de Accesibilidad que entrará en vigor a partir de 2025.

En cuanto a los aspectos éticos relacionados con la inteligencia artificial, el pasado ejercicio publicamos el **Reglamento del Modelo de Gobierno de la IA**. En esta normativa interna definimos, entre otros aspectos, los roles y procesos para la gestión responsable de la inteligencia artificial. El documento es la referencia para cualquier aspecto relativo al diseño, desarrollo, utilización, adquisición o comercialización en Telefónica de sistemas de IA.

Además, hemos creado una aplicación para el registro de los sistemas de IA que se desarrollen, utilicen o comercialicen en la Compañía, para la identificación de los riesgos asociados al mismo.

Hitos

- 1 El 52% de los servicios de Telefónica ha sido verificado como Eco Smart.
- 2 Implantamos Eco Rating en el 100% de nuestros mercados.
- 3 Publicamos el Reglamento del Modelo de Gobierno de la Inteligencia Artificial que define, entre otros, los roles y procesos para la gestión responsable de la IA.

2.11.2. Innovación sostenible

2.11.2.1. Visión

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

Entendemos la innovación como la capacidad de anticiparnos al futuro y de comprender las necesidades de nuestros clientes y los retos de la sociedad en su conjunto.

Para Telefónica, ser una empresa pionera significa anticiparnos a las necesidades del mercado y abordar los retos sociales y ambientales con un enfoque inclusivo, ético y humano.

Nuestra estrategia se fundamenta sobre dos marcos:

- **La innovación incremental**, que busca mejoras continuas de tecnologías existentes para adaptarlas a las nuevas demandas sociales. Y de esta forma desarrollar soluciones más eficientes y sostenibles.
- **La innovación disruptiva**, que nos permite identificar nuevos modelos de negocio capaces de transformar el mercado y contribuir al desarrollo social.

Esta estrategia de innovación se fundamenta a través de una doble vertiente:

- Por un lado impulsar la actividad interna y transversal a toda la Compañía, especialmente desde las áreas de red y sistemas y desarrollo de servicios digitales.
- La segunda vertiente se asienta en la innovación abierta, impulsando el ecosistema de emprendimiento, a través del apoyo y financiación de *startups*. Además, se fomenta la colaboración con *partners* tecnológicos con el objetivo de atraer la mejor innovación externa disponible en el mercado.

2.11.2.2. Gobernanza y políticas

El principal marco que recoge nuestro compromiso con la innovación consta en nuestros Principios de Negocio Responsable, el código ético de la Compañía. En su apartado quinto refleja nuestra apuesta por la innovación, el desarrollo y el uso responsable de la tecnología.

Como la innovación es un proceso transversal en toda la organización, no existe una gestión centralizada. Sin embargo, sí disponemos de una serie de estructuras organizativas que lideran cada uno de los diferentes aspectos clave.

Las principales áreas implicadas en la gestión de la innovación son las siguientes:

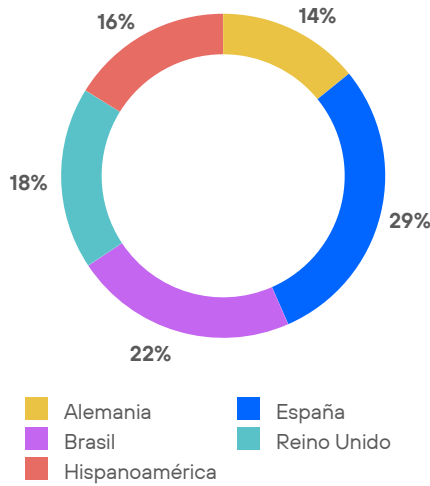
Innovación interna	Innovación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> Identifica oportunidades para reinventarnos en el medio y largo plazo. <p>Es gestionada por Telefónica Innovación Digital.</p>
	Innovación en red y sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Crea capacidades para desarrollar e integrar componentes tecnológicos en nuestras redes y sistemas. El objetivo es ofrecer una experiencia diferencial, competitiva, segura y sostenible. <p>Se coordina desde la unidad GCTIO (<i>Global Chief Technology and Information Officer</i>).</p>
	Open Gateway	<ul style="list-style-type: none"> Impulsamos esta iniciativa del sector de las telecomunicaciones, liderada por la GSMA, para transformar las redes en plataformas de desarrollo de APIs (interfaces abiertos) globales y estandarizados. Esto permitirá impulsar una nueva generación de servicios digitales.
Innovación abierta	Impulso de emprendimiento y startups	<ul style="list-style-type: none"> Conecta a Telefónica con disruptores tecnológicos de todo el mundo para atraer el talento y las tecnologías incipientes de las <i>startups</i>. Identifica los proyectos más brillantes del entorno <i>startup</i> para invertir e incorporar nuevas soluciones a la Compañía. <p>Wayra y Telefónica Ventures son las dos principales iniciativas con las que se ejecuta esta línea de innovación.</p>

Principales indicadores de innovación

	2022	2023
Inversión en I+D+i (millones de euros)	3.721	3.203
Porcentaje inversión I+D+i/Ingresos	9%	8%
Inversión en I+D (millones de euros)	714	785
Porcentaje inversión en I+D/ingresos	2%	2%
Porcentaje incremento/descenso anual inversión I+D	(15)%	10%
Portfolio de patentes	344	374
Portfolio de diseños industriales	91	114
Portfolio de modelos de utilidad	9	9
Portfolio de derechos de propiedad Industrial	444	497

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

Inversión en innovación por región



La inversión en innovación da como resultado una serie de activos de propiedad industrial que pueden convertirse en elementos diferenciadores de nuestros servicios futuros, o comercializarse por terceros a través de licenciamientos.

Según el informe de 2023 del Observatorio para la I+D Industrial de la Unión Europea, nos situamos entre las 3 primeras operadoras en Europa por inversión en I+D y entre las 10 primeras operadoras del mundo.

Nuevos activos generados en 2023

Activos	Ámbito
17 Patentes	13 patentes europeas 4 patentes internacionales PCT
5 Diseño industrial	Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea, Reino Unido, Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú

Por último destacar que, durante el año 2023, se desarrolló y amplió el Hub de Innovación y Talento en la sede de la Compañía en Madrid. Este incluye líneas de trabajo relacionadas con la conectividad, la ciberseguridad, la inteligencia artificial, el metaverso o la computación, así como iniciativas para la formación en nuevas capacidades digitales.

2.11.2.3. Impactos, riesgos y oportunidades

La disrupción tecnológica, la relevancia de la conectividad, los procesos de digitalización y la experiencia de los clientes implican tanto riesgos como oportunidades.

La propia innovación es esencial para garantizar una transformación que asegure la eficiencia, el crecimiento del negocio y la confianza de los usuarios. Además, las inversiones en I+D resultan fundamentales para el crecimiento de nuestra Compañía a largo plazo, ya que fomentan nuestra productividad y competitividad.

De los diferentes potenciales riesgos que tiene el no abordar una innovación sostenible debemos destacar la pérdida de ingresos debido a una cartera de productos y servicios obsoletos y no adaptados a la evolución de las demandas del mercado. Precisamente, un consumidor cada vez más sensibilizado en materia de sostenibilidad nos empuja a mejorar la calidad de nuestros productos e incorporar criterios ESG en los procesos de diseño y comercialización.

Por otro lado, también existe un riesgo asociado a un mal uso de aquello que se desarrolla, o bien a un desarrollo técnico inadecuado. Para evitar estos casos tratamos de realizar un análisis detallado de cada objetivo que queremos cubrir y de evaluar cada uno de los problemas que se busca solucionar durante todo el proceso de creación de nuevas soluciones.

La innovación se convierte en nuestra principal baza para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Respecto a las oportunidades que genera la innovación, destacar principalmente los nuevos conocimientos, tecnologías y soluciones digitales que nos permiten abordar los desafíos sociales y ambientales existentes, además de garantizar la sostenibilidad futura de nuestra organización.

Todo ello nos da la oportunidad de alcanzar nuevos mercados y segmentos de clientes que buscan productos respetuosos con el medioambiente y socialmente responsables.

Por último, es relevante destacar cuál es el impacto generado por nuestra apuesta por la innovación. Mediante el impulso de *startups*, estamos fomentando el cambio social y la recuperación económica. Nuestros proyectos generan empleo, mejoran la competitividad empresarial y contribuyen positivamente en las comunidades donde se desarrollan.

2.11.2.4. Plan de acción, compromisos y progreso

Vamos a analizar el progreso de cada una de las actividades desarrolladas por las principales áreas que gestionan la innovación.

> Innovación estratégica

Nuestra prioridad en esta área es desarrollar nuevos servicios digitales que mejoren la vida de las personas. Para ello, aprovechamos los principales activos de la Compañía como son las redes de telecomunicaciones, las plataformas digitales, los sistemas de información, etcétera. Unidades comerciales actuales, como son las áreas de IoT, *big data* o vídeo, tienen su origen en proyectos desarrollados hace años por los equipos de innovación estratégica disruptiva.

Algunos de los proyectos que comenzaron a comercializarse en 2023 y que han formado parte de las principales líneas de innovación durante los años anteriores son:

- **Web3**, que proporciona una capa financiera sobre la web tradicional y elimina la fricción de las transacciones económicas en Internet, abriendo la posibilidad de innovadores modelos de negocio.
- **Marketplace de NFTs**, una plataforma para la creación y venta de arte digital donde hemos colaborado con Fundación Telefónica y otras organizaciones sociales.
- **Identidad digital**, proyecto alineado con la propuesta a nivel europeo de la Cartera Digital, que busca introducir un sistema de identificación digital único en Europa. En este proyecto se están creando las capacidades necesarias para facilitar la gestión de la futura identidad digital.
- **Nuevas Living Apps** (aplicaciones disponibles a través de nuestra plataforma de televisión) que han permitido novedosos esquemas de marketing como el denominado *live shopping*, que ofrece la posibilidad de incorporar *streaming* comercial con estímulos para la compra de artículos como parte de la experiencia del

consumidor. Además, avanzamos en la incorporación de capacidades de pago desde el entorno de *Living Apps*.

- **Marketing digital cognitivo**, aplicando algoritmos de inteligencia artificial a los datos. El objetivo es conseguir mejores resultados de marketing, garantizando la privacidad del consumidor, el cumplimiento de nuestros compromisos éticos en el desarrollo de algoritmos e inteligencia artificial y cubrir las necesidades de nuestros clientes. Esta iniciativa ha desembocado en UTIQ, una *joint venture* en la que varias empresas de telecomunicaciones fomentamos una solución de identificación para publicidad en la que el cliente mantiene el control sobre cuándo, cómo y con quién compartir sus datos.



Más información en 2.18. Privacidad y Seguridad

Por último destacar que, para ser pioneros del mundo tecnológico, dedicamos una parte de nuestra actividad innovadora a la mejora de tecnologías existentes. También colaboramos con organizaciones públicas y privadas, así como con el mundo académico a través de proyectos desarrollados con universidades tanto a nivel nacional como internacional.

> Open Gateway

En los últimos años las redes han ido incorporando nuevas tecnologías que permiten desarrollar servicios innovadores y construir nuevos modelos de negocio en base a ellos.

La combinación de la computación en la nube (*cloud computing*) con la *softwarización* de los elementos y funciones de red habilitan estos nuevos modelos de negocio (*Network as a Service - NaaS*). En paralelo, las compañías de telecomunicaciones hemos ido evolucionando nuestros sistemas de información y las plataformas *software* que operan las redes.

Todo esto nos está permitiendo exponer de forma segura ciertas funciones mediante interfaces estandarizados, conocidos como APIs, para que otras compañías puedan desarrollar servicios finales mucho más adaptados y optimizados a las demandas del mercado actual.

La articulación de este proyecto estratégico se ha realizado desde la GSMA. En noviembre de 2023, 39 grupos de operadores se habían unido al proyecto, lo que representa más de 200 redes móviles y más del 60% de las conexiones móviles globales.

GSMA Open Gateway fue presentado en el Mobile World Congress de Barcelona en 2023. En noviembre, lanzamos conjuntamente, junto a los otros dos principales operadores de Brasil, las primeras tres APIs: verificación de número, cambio de SIM y localización de dispositivos.

> Innovación en red y sistemas

El principal objetivo de las actividades que se realizan es generar nuevas capacidades en las redes y sistemas de la Compañía para facilitar el desarrollo y disponibilidad comercial de las futuras soluciones digitales.

Para ello, cubrimos todas las etapas de la innovación, desde la ideación hasta la comercialización, fomentando la colaboración con otras operadoras, socios y clientes.

En la gráfica podemos observar las diferentes etapas de este proceso:

Etapas del proceso de innovación:



El proceso acaba en el momento en el que la tecnología está comercialmente disponible.

Nuestras actividades se organizan en torno al programa global de largo plazo denominado **Viaje a las Redes Autónomas (Autonomous Network Journey)**.

Su objetivo principal es capturar el potencial que tiene la transformación de nuestros sistemas y redes hacia arquitecturas desagregadas y basadas en *software*. Esto abarca cambios y mejoras significativas, desde la propia arquitectura de las redes y sistemas hasta la adaptación de los procesos y las formas de trabajo. Todo ello promoviendo la autonomía a través de la gestión de datos, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, y situando al cliente, la sostenibilidad y la seguridad en el centro de lo que hacemos.

Este programa se lidera desde la dirección de Redes Autónomas, con la colaboración de la dirección de Innovación Tecnológica y Ecosistemas, y se modula en cada operadora del Grupo Telefónica a través de proyectos locales.

Los tres pilares de este programa son:

- Redes de alta capacidad y eficiencia energética.**
- Arquitectura flexible** basada en *software* y en las nuevas tecnologías de nube (*cloud-native*).
- Operaciones dirigidas por datos e inteligencia artificial (IA)**, con alto nivel de automatización y/o asistencia al operador de la red.

A continuación, se detallan los avances principales durante el año 2023.

Redes de alta capacidad y eficiencia energética

Con el objetivo de desarrollar capacidades basadas en un mejor rendimiento, un óptimo aprovechamiento y una mayor eficiencia energética se ha trabajado en las siguientes líneas de actividad:

- **Nuevas generaciones de redes móviles 5G y 6G:** hemos colaborado en proyectos europeos y en la demostración de las capacidades 5G con casos de uso en salud, industria, automoción o turismo dentro de nuestro ecosistema de innovación 5TONIC.

Actualmente nos centramos en proyectos de 5G avanzado y redes 6G con proyectos tales como DESIRE6G, ACROSS, PREDICT6G, aerOS, QSNP o 6GXR, en los que contribuimos a fomentar la sostenibilidad, seguridad, gestión de datos, inteligencia artificial o comunicaciones cuánticas.

- **Network Slicing:** dentro del proyecto denominado LIME, hemos demostrado que es posible la creación automática de una red lógica 5G *standalone* (*Network Slice*) extremo a extremo, incluyendo redes de radio, transporte y núcleo. Para ello se empleó un caso de uso de realidad aumentada en eventos deportivos, demostrando que estas redes se pueden desplegar en minutos.

Estas pruebas se alternan con la exploración de nuevas tecnologías en el marco de proyectos europeos (Hexa-X-II, Trialsnet) y nacionales (6G-Datadriven, 6G-Chronos, 6G-Integration).

Contribuimos al desarrollo de las nuevas redes de comunicación móviles para hacerlas más sostenibles y seguras.

- **Comunicaciones en el hogar:** trabajamos en el desarrollo de una solución wifi de altas prestaciones que permita el control y la programabilidad de la red del hogar a un coste competitivo. Estas capacidades favorecerán el desarrollo y despliegue de nuevos servicios con requisitos en tiempo real, tales como la realidad virtual o aumentada, servicios de vídeo o juegos en 8K.
- **Redes abiertas y desagregadas:** estas redes nos permitirán incrementar la flexibilidad en el despliegue de nuevas arquitecturas, preparar los modelos de despliegue de 6G, programar nuevos casos de uso y facilitar la innovación. También mejorará el coste al aumentar el ecosistema de proveedores y diversificar las fuentes de suministro.

En redes abiertas (*Open RAN*) estamos desarrollando pilotos y pequeños despliegues en Reino Unido, Alemania y Brasil. Para ello trabajamos tanto con suministradores tradicionales, evolucionando hacia arquitecturas *Open/Cloud RAN*, y con nuevos fabricantes para incrementar el ecosistema de proveedores en la parte de infraestructura radio (*Radio Access Network - RAN*). Estas actividades se complementan con colaboraciones en la O-RAN Alliance y con otros operadores europeos a través del *Open RAN MoU*.

También estamos trabajando en *Open Broadband*, una solución de acceso fijo abierta y multifabricante, que permite velocidades de 10 Gbps. Se espera que esté certificada para su puesta en funcionamiento durante el año 2024. Y, en paralelo, estamos innovando en la evolución futura a la tecnología 50G-PON probando los primeros prototipos en laboratorio.

Por último, destacar los trabajos de investigación en tecnologías de alta capacidad en la red de acceso. En 2023 demostramos el uso de óptica coherente para proporcionar canales punto a punto de hasta 200 Gbps simétricos sobre una red de acceso de fibra óptica. Esto incluye el trabajo de especificación, prueba y validación en los laboratorios de soluciones desagregadas para transporte óptico e IP, lo que ha permitido realizar despliegues en algunos de nuestros mercados como Alemania.

Además, junto a otros operadores, estamos utilizando las especificaciones técnicas del TIP (Telecom Infra Project) en los procesos de compra, y ya se están certificando las primeras soluciones.

- **Comunicaciones cuánticas:** trabajamos en nuevas tecnologías en desarrollo, como la distribución de claves cuánticas (QKD) o la criptografía postcuántica (PQC).

Disponemos de un anillo de comunicaciones cuánticas desplegado en Madrid, en el que hemos demostrado la integración de la tecnología QKD en un entorno real y que hemos incorporado a la Infraestructura de Comunicaciones Cuántica Europea (Euro-QCI).

En 2023, además, hemos arrancado dos proyectos para estudiar la convergencia de soluciones *quantum safe* (PQC y QKD) y su demostración en casos de uso relacionados con entornos de red basada en *software*.

También participamos en los dos proyectos bandera de la Comisión Europea en este tipo de tecnologías como son QIA, sobre la arquitectura de la futura Internet cuántica, y QSNP, sobre redes *quantum safe*.

Hemos finalizado con éxito la demostración de interconexión de redes QKD usando tecnologías PQC, iniciada en el marco del proyecto OpenQKD, y presentamos una arquitectura de referencia para la

futura Internet cuántica en el IRTF (Internet Research Task Force).

Finalmente, destacar que seguimos colaborando con la GSMA en Post-Quantum Telco Networks, donde hemos identificado los requisitos de evolución de la criptografía y hemos publicado una hoja de ruta hacia **redes seguras en la era de la computación cuántica**.

Arquitectura basada en software y en la nube

En esta línea, durante 2023 nos hemos centrado en la iniciativa Telco Cloud, que busca asegurar la disponibilidad de soluciones comerciales para la capa de virtualización (nube) y proporcionar herramientas que gestionen la complejidad de los entornos híbridos multinube.

En este sentido, lideramos el proyecto de código abierto OSM en la ETSI (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones), que desarrolla una solución abierta para gestionar entornos de red virtualizados. Además, contribuimos a la edición de la hoja de ruta tecnológica y de inversión para el desarrollo de la nueva generación de nube y *edge-computing* en Europa, dentro de la European Alliance for Industrial Data, Edge and Cloud, y recibimos la aprobación de las autoridades europeas y nacionales para el inicio de un proyecto de estas características en España. Esta iniciativa se enmarca dentro del proyecto europeo IPCEI-CIS, que incorpora, entre otros aspectos importantes, innovaciones en materia de sostenibilidad y seguridad.

Los trabajos realizados nos ayudan a cumplir los requerimientos de la Unión Europea en relación a privacidad, seguridad y eficiencia energética y a contribuir a los objetivos de la Estrategia Digital Europea para 2030.

Operaciones dirigidas por datos e IA

Estamos explorando soluciones que faciliten a nuestros equipos técnicos tomar decisiones de manera más eficiente y rápida, aprovechando las ventajas de la **inteligencia artificial y el aprendizaje automático**, así como de la gran cantidad de **datos de nuestra red**. Nos preparamos para los futuros casos de uso que representan una auténtica revolución, y sitúan la inteligencia artificial en el núcleo de las nuevas redes autónomas.

Durante 2023 se ha avanzado en todas las operaciones del Grupo Telefónica en automatización y autonomía en los procesos de planificación, prueba, despliegue, operaciones y optimización de los dominios de red (acceso fijo y móvil, transporte y núcleo) y de la infraestructura de nube.

Exploramos nuevas tecnologías como las *Digital Twins* en el proyecto de experiencia de cliente y automatización en el marco del TMForum. En esta iniciativa, utilizamos el índice de experiencia de cliente, técnicas de inteligencia artificial y ensayamos el uso de IA generativa en asistentes a la operación.

Por último, seguimos apostando por nuestro **Telefónica Technology & Automation LAB**. Este es un laboratorio de innovación abierta en tecnologías de vanguardia y automatización para las redes de próxima generación, un nodo fundamental de conocimiento dentro del **Hub de Innovación y Talento de Distrito Telefónica**.

> Innovación abierta

Desde Telefónica Open Innovation llevamos 15 años acompañando al Grupo en la búsqueda e inversión en soluciones de *startups* innovadoras que nos permitan abordar los retos como empresa, como industria y como actor clave para el progreso social.

Nuestra estrategia de innovación abierta persigue tres objetivos:

- **La transformación interna** de Telefónica, incorporando la tecnología y los productos desarrollados por las *startups* (digitalización, automatización y cambio cultural).
- **Identificar tendencias disruptivas** y oportunidades de crecimiento (*game changers*).
- **Generar nuevas líneas e ingresos** y retorno financiero de las inversiones.

En total, a día de hoy, alrededor de más de 370 *startups* de las más de 1.100 en las que hemos invertido han trabajado con Telefónica, generando aproximadamente más de 800 millones de euros para la Compañía. Y lo más importante, hemos trasladado sus soluciones innovadoras también a nuestros clientes para contribuir en su transformación digital y usarlas internamente para generar eficiencias.

Creemos firmemente en el potencial transformador de la innovación y la tecnología para forjar un futuro sostenible. **Somos firmantes de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (UN PRI)**, lo que implica la integración de objetivos y factores ESG en todas nuestras decisiones de inversión. Nuestra visión es liderar el camino hacia una digitalización responsable, inclusiva y sostenible, al tiempo que impulsamos la inversión responsable en la comunidad del *venture capital*.

Principales iniciativas del área de Innovación Abierta

Wayra

Desde 2011, es nuestro principal programa de innovación abierta. Presente en nueve países de América Latina y Europa, Wayra es una interfaz completa y única entre emprendedores y nuestra red de socios (grandes empresas, gobiernos y otros agentes relevantes). Contamos con *hubs* de innovación, espacios que permiten mostrar las tecnologías más innovadoras de las *startups* a nuestros clientes y *partners*. En total, se han invertido más de 70 millones de euros en más de 850 *startups*. Actualmente, cuenta con un portfolio de más de 400 *startups*.

Dispone de un fondo de *venture capital* corporativo e invierte siempre de la mano de otros *venture capital* líderes en *startups late seed* y en sectores como el entretenimiento (*gaming* y vídeo), IoT, *big data*, inteligencia artificial, *eHealth*, *fintech*, energía, metaverso o Web3. Además, desde 2022, Wayra gestiona también capital de empresas del Grupo Telefónica para la inversión en *startups*, a través de Vivo Ventures, en Brasil; e Íope Ventures, con Telefónica Seguros.

Telefónica Ventures

Es nuestro vehículo de *venture capital* corporativo para inversiones más estratégicas. Su objetivo es abordar los principales retos a los que se enfrenta la industria de las telecomunicaciones y crear nuevos negocios aprovechando las tecnologías de vanguardia.

Invierte directamente en *startups* en fase de crecimiento (*growth*) con tickets de inversión que van desde los 350.000 a los 5 millones de euros; e indirectamente, a través de una red de fondos de capital riesgo líderes en mercados clave. Entre los fondos el más importante es Leadwind, donde somos inversor ancla, y que invierte en *Deep Tech Scaleups* en el Sur de Europa y Brasil.

En total, desde su lanzamiento en 2006, ha invertido más 160 millones de euros y cuenta con un portfolio actual formado por 19 *startups* invertidas directamente y más de 120 *startups* invertidas a través de su red de 14 fondos de *venture capital*.

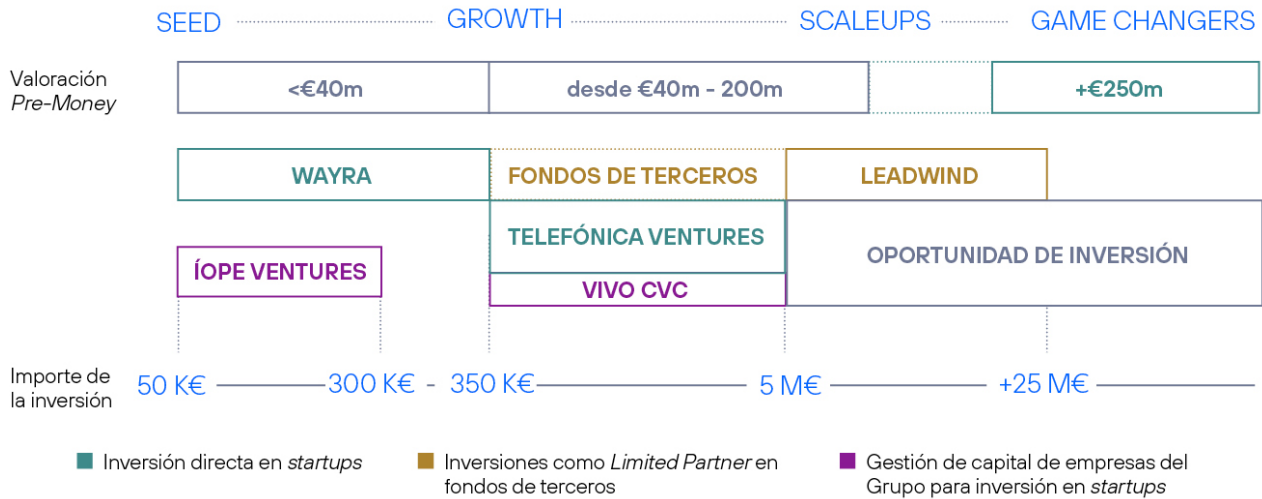
Servicios de Innovación

Tras 15 años impulsando e invirtiendo en *startups*, hemos alcanzado una experiencia que ponemos a disposición de Telefónica y de otras corporaciones a las que ayudamos a implementar sus iniciativas de innovación abierta.

Hemos creado una red de más de 140 socios, integrada por grandes empresas, gobiernos y otros agentes que nos permiten colaborar conjuntamente y obtener beneficios mutuos. Destacamos dos grandes alianzas: Alaian, cuya misión es reinventar la industria Telco mediante la identificación de *startups* disruptivas, proporcionándoles acceso a una red de mil millones de clientes. Y la red de aceleradoras Open Future de España e Hispanoamérica, que fomenta la creación del ecosistema emprendedor fuera de las ciudades.

Desarrollamos programas con terceros en verticales estratégicos para convertirnos en socios principales de los futuros *game-changers*. Algunos ejemplos son: el Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), en Brasil; el Banco Iberoamericano de Desarrollo (BID), para dinamizar el *Corporate Venture Capital* en Latam; y Hotelbeds, Desigual u Opentop, en España.

Fases de la innovación abierta



Principales indicadores innovación abierta

Principales indicadores	2023
Startups en cartera/activas de Innovación Abierta	538
Startups trabajando con Telefónica	195
Países en los que está presente	11
Hubs de Wayra	7
Espacios de Open Future	21
Startups invertidas por Wayra desde el inicio del programa (año 2011)	884
Startups invertidas directamente por Telefónica Ventures desde el inicio del programa (2006)	38
Inversión directa en startups en 2023 (millones euros)	7,8
Startups invertidas a través de otros fondos por Telefónica Ventures	218
Inversión a través de terceros en startups (millones euros)	3.500
Inversión total acumulada (Wayra + Telefónica Ventures –directa e indirecta–) (millones euros)	233

Inversiones directas

A lo largo de 2023, a través de Wayra, hemos invertido 4,8 millones de euros en 26 startups y, a través de Telefónica Ventures, 3,4 millones de euros en 6 startups.

Entre las principales áreas de inversión podemos mencionar proyectos relacionados con:

- **FinTech**, donde Wayra ha invertido en **Uelz Pay**, herramienta que automatiza cobros en diferentes pasarelas y métodos de pago; e **Invopop**, empresa de software que brinda soluciones de automatización para la emisión de facturas electrónicas.

- **Redes y conectividad**, con las inversiones en **Airalo**, compañía de eSIM que conecta a usuarios en más de 200 países y regiones; y en **Hiya**, plataforma de seguridad de voz para evitar llamadas fraudulentas; y **Honest Mobile**, red móvil que opera en Reino Unido.
- **Logística & Transportes**, con la apuesta por **Just Move In**, servicio de *Home Setup*, que facilita todos los trámites relacionados con una mudanza; **Moova**, plataforma que resuelve entregas de última milla; y **Cafier**, con su oferta de movilidad delegada.
- **Inteligencia artificial**, con la inversión de **Pentad**, sistema que ayuda a las marcas y agencias a alcanzar nuevos segmentos de audiencia en tiempo real; **Erudit**, que permite mejorar el bienestar y la culturización; **Lucida Medical**, software de apoyo al análisis de imágenes por resonancia magnética para el tratamiento del cáncer; y **Celes**, plataforma que optimiza la analítica del sector de la distribución.

Además, hemos invertido en compañías con soluciones que protegen el medioambiente, como **ERCO Energía**, que genera y comercializa energía renovable para empresas; y hemos renovado nuestra apuesta por **Raylo**, un marketplace de alquiler de dispositivos nuevos y reacondicionados.

Invertimos en startups y empresas de sectores que fortalecen nuestra estrategia ESG.

En el ámbito social, hemos invertido en compañías de educación como **BCAS**, que financia los estudios superiores de alumnos que no tendrán que devolver el préstamo hasta que empiecen a trabajar y en función de su salario, o **ADA Tech**, que capacita a los candidatos en las habilidades de programación que demanda la empresa cliente.

También con impacto social, hemos invertido en compañías como **Glim**, que potencia el bienestar financiero de los empleados posibilitando el pago en dólares digitales en geografías con monedas locales débiles. Y apoyamos la inclusión reinvertiendo en **Visualfy**, que transforma sonidos en señales luminosas para personas con discapacidad auditiva.

Corporate Venture Capital

A través de **Vivo Ventures**, invertimos en *startups* brasileñas en fase *growth* con soluciones B2C en los ámbitos de salud, educación, servicios financieros, *smart home*, entretenimiento y *marketplace* de tecnología. En 2023, hemos invertido en **Klubi**, una *startup* del sector *fintech*, y en **Digibee**, una plataforma de integración empresarial como servicio.

Por otro lado, a finales del 2022 lanzamos **Íope Ventures** de la mano de Telefónica Seguros para la búsqueda de *startups* en el ámbito *fintech* e *insurtech* con potencial para transformar e impulsar la digitalización del sector asegurador.

Este año, hemos llevado a cabo las tres primeras inversiones de este vehículo de inversión; **Bdeo**, que ofrece una tecnología basada en una solución de inteligencia artificial capaz de detectar los daños en vehículos y en el hogar; **Wenalyze**, plataforma de analítica de *big data* que permite a bancos y aseguradoras descubrir nuevas oportunidades de venta y **Mitiga**, empresa de tecnología climática para minimizar los riesgos relacionados con el clima.

Inversiones indirectas

Respecto a este tipo de inversiones tenemos que destacar el cierre final de **Leadwind**. En octubre de 2023, el fondo captó 250 millones de dólares, con el apoyo de Telefónica como inversor 'ancla' con 70 millones de euros. Tras más de un año de operaciones, en el que se han analizado más de 300 empresas, el nuevo vehículo ha completado sus cinco primeras inversiones: **Factorial**, *software* para la gestión de personal; **nFlux**, que aplica visión computarizada a las tareas de ensamblaje en fábricas; **Quibim**, IA aplicada al mundo sanitario; **Voicemod**, *software* modulador de la voz; y **Digibee**, plataforma de integración que facilita la transformación digital.

Servicios de innovación

Además, durante este último año, participamos en más de 30 proyectos de innovación abierta con socios estratégicos, entre otros:

- **EU-LAC Digital Accelerator**, un proyecto financiado por la Unión Europea que busca contribuir a la innovación y la transformación digital de la región de América Latina y el Caribe, acelerando la colaboración entre *startups* y el sector privado.
- **Adventure Labs**, el *hub* de innovación del parque temático PortAventura en España, donde hemos liderado el *scouting* para buscar soluciones tecnológicas que ayuden a definir el futuro de la industria del entretenimiento y los parques temáticos.
- **Grupo Energía de Bogotá (GEB)**, que ha confiado en Wayra para fomentar el crecimiento de las *startups* en el sector energético, impulsando soluciones innovadoras que contribuyan a la transformación del sector energético de Latinoamérica.
- **Corporate Impact Venture (CIVLAC)**, primer programa colaborativo impulsado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para promover la vinculación entre grandes compañías y *startups* de impacto que buscan aportar soluciones a desafíos ambientales o retos sociales.
- **Astra Zeneca**: empresa del sector farmacéutico que ha confiado en nosotros como socio estratégico para el lanzamiento de un programa de innovación abierta verticalizado en torno a IA, IoT y soluciones de *healthcare*.

Hitos

- Primeros lanzamientos de soluciones basadas en Open Gateway.
- Evolución del programa de Red Autónoma con foco en la sostenibilidad y los clientes.
- Contamos con un portfolio de inversión en 538 *startups* activas dentro de nuestro programa de innovación abierta.
- Hemos presentado nuestro compromiso con los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas.

2.12. Inclusión digital

Puntos clave

Líderes

en inclusión digital según la World Benchmarking Alliance desde 2021 por promover una economía y una sociedad más inclusivas.

92%

de la población cubierta con nuestra cobertura de banda ancha móvil 4G/LTE en todos nuestros mercados.

>1,2m

personas formadas en habilidades digitales para mejorar sus capacidades y su empleabilidad el pasado ejercicio.

2.12.1. Visión

Como parte de nuestro propósito de "hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas", en Telefónica tenemos el compromiso de **llevar la mejor conectividad y la última tecnología a todo el mundo** abogando por una digitalización ética **centrada en las personas**.

Las dificultades de acceso a las tecnologías digitales afectan especialmente a colectivos más vulnerables y, en particular, a personas con algún tipo de discapacidad, mayores, poblaciones rurales, pueblos indígenas, etcétera.

Por ello consideramos que las **soluciones digitales** son unas **herramientas facilitadoras** para eliminar barreras que parecían insalvables, generando un impacto positivo en la sociedad y ayudando a transformar comunidades e impulsar la economía.

Nuestro objetivo es acercar la tecnología a las personas para que puedan beneficiarse de todas las oportunidades que ofrece la digitalización y construir así sociedades más justas, prósperas y sostenibles. En concreto, ser capaces de conectar a los no conectados, facilitar el acceso a los nuevos servicios digitales a colectivos vulnerables, formar y educar en capacidades digitales y desarrollar servicios que generen valor social y permitan proteger nuestro medioambiente.

2.12.2. Gobernanza y políticas

El principal marco que recoge nuestro compromiso con la inclusión digital son nuestros **Principios de Negocio Responsable**, el código ético de la Compañía, que en diferentes apartados refleja la importancia que damos a temas como los derechos digitales, la innovación, el desarrollo y uso responsable de la tecnología o nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos.

La inclusión digital se posiciona como un valor transversal a toda la organización. Nuestro compromiso con la inclusión digital en general, y aspectos más concretos como el uso responsable de la tecnología, la accesibilidad o la promoción de las habilidades digitales en la sociedad, quedan recogidos en los Principios de Negocio Responsable y diversas normativas corporativas. Ejemplo de ello son la Política de Diversidad e Inclusión o la Normativa de Comunicación Responsable. Además, para que la inclusión digital se convierta en una realidad, son varias las áreas y unidades de la Compañía que trabajan en conjunto. Cabe destacar las áreas de Operaciones de Red, de Innovación, la Fundación Telefónica o la Dirección Global de Sostenibilidad (ESG), entre otras.

Por su parte, la Comisión de Sostenibilidad y Regulación del Consejo de Administración de Telefónica supervisa el Plan Global de Negocio Responsable, que abarca todas las cuestiones, incluido el **uso responsable de la tecnología**, con especial foco en uno de los colectivos más vulnerables: los menores de edad.

Pilares estratégicos de inclusión digital



Acceso inclusivo

→ Despliegue de conectividad

Garantizar que todas las personas tienen acceso a las redes de comunicaciones de banda ancha en todas las regiones, tanto urbanas como rurales

→ Accesibilidad y tecnologías al servicio de las personas con discapacidad

Asegurar que nuestros servicios digitales son accesibles para todos y garantizar que la tecnología se convierte en una herramienta clave para mejorar la vida de las personas con capacidades diferentes

→ Asequibilidad

Trabajar para que el coste no sea una barrera para usar las nuevas tecnologías, ofreciendo opciones y tarifas asumibles por toda la población



Capacitación en habilidades digitales

→ Capacidades digitales básicas

Ofrecer nuestro conocimiento y capacidades para mejorar las habilidades digitales de las personas que más lo necesitan

→ Capacidades digitales intermedias

El objetivo es formar en el conocimiento de herramientas de programación y tecnologías para mejorar las capacidades de toda la población

→ Empleabilidad y formación en habilidades digitales avanzadas

Formar a jóvenes en las profesiones del futuro que requerirán de conocimientos avanzados en tecnología y comunicaciones



Innovación y servicios relevantes

→ Innovación sostenible: nuevos servicios con impacto social

Desarrollar nuevas soluciones y servicios innovadores que mejoren la vida de las personas y que sean útiles y relevantes



Uso seguro y responsable de la tecnología

→ Privacidad y seguridad

Garantizar que los productos y servicios cumplen con los estándares más estrictos en materia de privacidad y seguridad para generar confianza en el uso de las nuevas tecnologías

→ Uso responsable de la tecnología

Proteger y fomentar un uso responsable de la tecnología

Principales indicadores de inclusión digital

		2022	2023
Digital Inclusion Benchmark (WBA)	Posición en <i>ranking</i>	1º	1º
Conectividad	Nº de Unidades Inmobiliarias UBB Propias y de Terceros	168.057.417	173.071.315
	Porcentaje cobertura móvil en zonas rurales en nuestros principales mercados	80% - 99%	82% - 99%
	LTE/4G Cobertura	90%	92%
	España		
	Porcentaje cobertura móvil en zonas rurales	94%	95%
	Porcentaje cobertura 4G	98%	98%
	Porcentaje cobertura 5G ¹	85%	87%
	Alemania		
	Porcentaje cobertura móvil en zonas rurales	99%	99%
	Porcentaje cobertura 4G	100%	100%
	Porcentaje cobertura 5G ²	80%	95%
	Brasil		
	Porcentaje cobertura móvil en zonas rurales	80%	82%
	Porcentaje cobertura 4G	96%	96%
	Porcentaje cobertura 5G ³	NA	48%
	Reino Unido		
Porcentaje cobertura móvil en zonas rurales	99%	99%	
Porcentaje cobertura 4G	99%	99%	
Porcentaje cobertura 5G	43%	51%	
Accesibilidad de productos y servicios	Número productos y servicios con criterios de accesibilidad ⁴	28	26
Asequibilidad - Servicio Universal	Millones de euros	212	139
Formación habilidades digitales	Beneficiarios de programas de habilidades digitales ⁵	1.305.715	1.251.354
	Beneficiarios de programas de habilidades digitales básicas	1.779	333
	Beneficiarios de programas de habilidades digitales medias	1.299.086	1.243.743
	Beneficiarios de programas de habilidades digitales avanzadas	4.850	7.278

¹ Criterio técnico de España 74%.

² Criterio técnico de Alemania 84%.

³ Criterio técnico de Brasil 14%.

⁴ En 2022 el número de P&S evaluados bajo criterios de accesibilidad ha cambiado respecto al Informe de Sostenibilidad anterior debido a un error en el reporte. Se ha actualizado con las correcciones pertinentes.

⁵ Las personas formadas son 1.251.354 dentro de los proyectos: Lanzaderas, Conecta Empleo, Piensa en Grande, Competencias Digitales de Educadores y Escuela 42.

2.12.3. Impactos, riesgos y oportunidades

La inclusión digital busca que todas las personas tengan acceso a las TIC (tecnologías de la comunicación y la información) y sepan cómo utilizarlas de manera efectiva para mejorar su calidad de vida y bienestar económico.

Telefónica, como empresa de telecomunicaciones, desempeña un papel fundamental en este sentido ya que el propio desarrollo de su negocio puede suponer un impacto en la inclusión digital.

Respecto a los **impactos** que conlleva la inclusión digital, estos pueden ser tanto positivos como negativos. Respecto a los impactos positivos que puede tener en la sociedad, los más importantes serían:

- permitir el acceso a las ventajas que ofrece la digitalización tanto a las personas como a la sociedad en su conjunto,
- contribuir al desarrollo económico de las comunidades locales por disponer de una red fiable, robusta y eficiente,
- favorecer la conectividad y los servicios digitales en las comunidades rurales asegurando una distribución igualitaria de los beneficios económicos en la era digital.

En sentido contrario, es clave minimizar los potenciales impactos que se pueden producir por un agrandamiento de la brecha digital. Por ejemplo, por problemas de accesibilidad o asequibilidad de las soluciones ofrecidas o los efectos potenciales que pueden tener la instalación de infraestructura de red sobre los derechos de la propiedad. Asimismo, es fundamental asegurar que protegemos a los colectivos vulnerables de contenidos potencialmente inapropiados.

Por ello, trabajamos para ofrecer productos y servicios adaptados a las necesidades de la sociedad, que no dejen a nadie atrás con independencia de su raza, sus capacidades físicas, género, edad o nivel socioeconómico.

Por último destacar que la inclusión digital presenta un riesgo esencial que es la denominada brecha digital. Esta brecha incluye todos los problemas que se pueden generar por falta de accesibilidad, asequibilidad, desconocimiento de capacidades digitales, ausencia de infraestructura o de servicios relevantes para los usuarios.

Según estudios realizados por la GSMA (Global System for Mobile Communications), asociación internacional de operadoras móviles, las cinco principales barreras que existen para garantizar la inclusión digital son:

1. **Disponibilidad de redes de alta velocidad** que permitan acceder a los servicios de banda ancha, principalmente en entornos remotos o rurales.
2. **Falta de conocimiento y habilidades digitales** por parte de la población.
3. **Asequibilidad en los precios de los servicios básicos** para que personas con ingresos limitados puedan acceder a los nuevos servicios digitales.
4. **Relevancia y utilidad** de los nuevos servicios que hagan atractivo su uso.
5. Preocupación por la **seguridad y privacidad** de las soluciones tecnológicas y los riesgos derivados del uso de servicios *online*.

Además de estas barreras, debemos considerar los **riesgos relacionados con la regulación**, que condicionan el contexto en el que desarrollamos nuestras actividades.

Sin embargo, y a pesar de la complejidad de algunos de estos retos, las oportunidades que ofrece la digitalización son claves para el **desarrollo económico y social**.

En este sentido, las empresas del sector de las telecomunicaciones nos hemos convertido en el **'sistema nervioso'** de la sociedad, manteniendo activas y conectadas a empresas y comunidades y ofreciendo soluciones capaces de hacer frente a los grandes desafíos recogidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Por tanto, no solo podemos contribuir positivamente al desarrollo social promoviendo el uso seguro y responsable de la tecnología y las competencias digitales de la sociedad, sino que se nos abre una **oportunidad de crecimiento** para nuestro negocio. Conectar nuevos segmentos de población o regiones y desarrollar nuevos servicios digitales accesibles, que sean más fáciles de utilizar, nos permiten garantizar un futuro prometedor para la Compañía.

2.12.4. Plan de acción, compromisos y progreso

A continuación, explicamos nuestra labor en los pilares de inclusión digital: acceso inclusivo, capacitación en habilidades digitales, innovación y servicios relevantes, y uso seguro y responsable de la tecnología:

2.12.4.1. Acceso inclusivo

Para garantizar que todas las personas tienen acceso a la digitalización, trabajamos en varios ejes de actuación:

Despliegue de conectividad

El despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones y la oferta de servicios digitales son fundamentales para el desarrollo económico y social de una región.

Para ello llevamos a cabo una serie de iniciativas:

Conectamos a los no conectados

A pesar del gran despliegue de red en todo el mundo, a día de hoy, todavía millones de personas no disponen de acceso a Internet, o la conectividad de la que disponen es muy limitada, especialmente en regiones rurales o de difícil acceso.

Por este motivo fomentamos el despliegue de nuevas redes de comunicaciones en todas las regiones, y con especial foco en zonas rurales.

En países como Brasil, Perú, Colombia, España o Alemania hemos anunciado planes de ampliación de cobertura e infraestructuras, mediante acuerdos con terceros, para poder dar servicio de banda ancha móvil y fibra en áreas rurales.

Evolucionamos y actualizamos las redes de comunicaciones para ofrecer la capacidad necesaria para una economía cada vez más digitalizada.

Los nuevos servicios digitales requieren de nuevas infraestructuras avanzadas que garanticen la capacidad suficiente para ser utilizados. Por este motivo, estamos actualizando y ampliando nuestras redes a tecnologías de última generación que ofrecen servicios de ultrabanda ancha (5G o fibra óptica).

Objetivos de conectividad

Para continuar desplegando la mejor y la más eficiente conectividad nos fijamos estos objetivos:

- Alcanzar una **cobertura de banda ancha móvil del 90-97% de la población rural** de nuestros principales mercados para **2024**, fortaleciendo nuestro compromiso con el desarrollo de las zonas rurales.
- Superar los **100 millones de unidades inmobiliarias (UUII) con fibra hasta el hogar en 2026** a nivel global (74 millones al cierre de 2023, lo que incluye alcanzar 30 millones de UUII de Telefónica Infra (21 millones al cierre de 2023).

En los diferentes países:

- **España:** conseguir un 100% de cobertura de fibra óptica para el año 2024. Además, a través de Bluevía, la empresa creada entre Telefónica y el consorcio formado por Vauban Venture y Credit Agricole Assurances, se pretende ampliar la cobertura hasta alcanzar los 5 millones de accesos de fibra en zonas rurales para finales de 2024.
- **Alemania:** impulsar el despliegue de fibra en municipios rurales en colaboración con otros socios. En los próximos años nuestra *joint venture* con Allianz tiene como objetivo ofrecer servicio a 2,2 millones de personas (aproximadamente 1 millón en 2026), predominantemente en zonas rurales, invirtiendo 5.000 millones de euros. Esto permitirá llegar a 50.000 km de fibra óptica instalados en los próximos seis años desde su creación en 2020.
- **Colombia:** la empresa creada entre Telefónica y KKR llevará fibra óptica al hogar (FTTH) a 4 millones de ubicaciones en cerca de 90 ciudades en el plazo de tres años desde su creación en 2021. Esto contribuirá a la meta del Gobierno de Colombia de alcanzar el 70% de los hogares conectados y, sobre todo, a la mejora de la velocidad en la conectividad del país, lo que ayudará a avanzar en el propósito de eliminar las desigualdades en la transformación digital.
- **Brasil:** FiBrasil, la *joint venture* creada entre el Grupo Telefónica y CDPQ, que tiene como objetivo llevar infraestructura de fibra a 5 millones de hogares y empresas en los próximos cuatro años desde su creación en 2021.
- **Perú:** a través del proyecto Internet para Todos, que comenzó en 2018 junto a Facebook, BID Invest y la CAF, nos comprometemos a democratizar el acceso a Internet desplegando cobertura en regiones remotas del país.
- **Reino Unido:** alcanzar el 70% de la población con 5G para 2026. Además, a través de la nueva empresa creada entre Telefónica, Liberty Global e Infravía, la red de fibra llegará a cubrir 5 millones de hogares pasados adicionales para 2026.

Progreso de conectividad

Con el despliegue de conectividad queremos garantizar que todas las personas tengan acceso a redes de telecomunicaciones de banda ancha en todas las regiones, tanto urbanas como rurales.

Nuestro trabajo nos permitió reforzar nuestra **posición de liderazgo mundial en inclusión digital según el Digital Inclusion Benchmark (DIB)**. Este *ranking* de referencia para nuestros *stakeholders* analiza cómo ayudan las empresas tecnológicas más influyentes a promover una economía y una sociedad más digitales e inclusivas.

Telefónica continuó trabajando para tener unas redes preparadas para dar el mejor servicio a los clientes y gestionar un tráfico creciente.

En el caso de la **fibra**, mantuvimos nuestra posición como líder mundial que ofrece una solución de operador óptima (preparado para XGS-PON) para los próximos 50 años. Más de la mitad de nuestra red de fibra pertenece a nuestra Compañía. Además, tenemos la mayor cobertura propia de UBB fuera de China.

Por su parte, la **red 5G** cubría ya la mayoría de la población en Alemania y España, así como casi la mitad de la población de Brasil y Reino Unido. Y seguimos ampliando la cobertura en otras operaciones. Adicionalmente, lanzamos 5G+ (5G SA) en España, Brasil y Alemania. El lanzamiento en Reino Unido está previsto para los próximos meses. Esta tecnología mejora la experiencia del usuario y permite a las empresas implementar servicios avanzados de conectividad móvil. El despliegue comercial masivo del 5G SA completo en los mercados principales se espera entre el 2023 y 2025, dependiendo de la disponibilidad de tecnología, dispositivos y espectro, así como de las condiciones específicas del mercado.

Tenemos una cobertura 4G/LTE superior al 96% de la población en los cuatro principales mercados en los que operamos.

Por otro lado y en línea con el objetivo de **despliegue de banda ancha móvil en zonas rurales**, hemos alcanzado los siguientes porcentajes de cobertura en dichas zonas a cierre de 2023: 95% en España, 99% en Alemania, 99% en Reino Unido y 82% en Brasil.

Cabe destacar que una parte de los fondos de nuestros bonos sostenibles, que alcanzan la totalidad de **2.750 millones de euros hasta 2023**, se centra en **llevar la conexión a las áreas no conectadas o en mejorar el acceso a Internet en zonas rurales**, para contribuir a disminuir la brecha digital.



Más información en 1.7. Finanzas para la transición a una economía sostenible

Asimismo, reducir la brecha digital latinoamericana implica definir nuevas soluciones que se ajusten a las necesidades específicas de las zonas rurales. Por ello, Telefónica propone un modelo en torno a la innovación, la cooperación y la sostenibilidad. En 2023 participamos en el primer encuentro por la inclusión digital en América Latina, un espacio donde se dieron cita los principales actores del sector para intercambiar ideas, reflexiones y buenas prácticas que ayuden al desafío de acortar las brechas digitales en la región

En 2023, también revalidamos nuestra colaboración con el CAF –Banco de Desarrollo de América Latina– mediante un nuevo Acuerdo Marco de Cooperación que permitirá acelerar aún más la digitalización en la región y contribuir así al ODS 9 de la Agenda 2030.

Junto con el servicio satelital eficiente y de alto rendimiento de OneWeb colaboraremos para ampliar la conectividad en Europa y América Latina, complementando la oferta actual y llegando a regiones remotas en las que antes no podíamos prestar servicio.

Accesibilidad y tecnologías al servicio de las personas con discapacidad

La digitalización centrada en las personas debe producirse con una perspectiva de inclusión, asegurando que nadie se quede atrás independientemente de su situación personal, económica o social. Por ello, estamos comprometidos con la inclusión de las personas con discapacidad a través de una apuesta firme por la accesibilidad universal en cuatro niveles, que conforman la estrategia Telefónica Accesible: Personas, Procesos, Instalaciones, y Productos y Servicios.

En esta línea, en 2020 nos adherimos a los Principios para impulsar la inclusión digital de las personas con discapacidad promovidos por la GSMA, que establecen un marco de acción específico para operadoras de telecomunicaciones. Dicho compromiso se materializa en el desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad y en acciones encaminadas a mejorar la accesibilidad de los canales de atención y comunicación con el cliente.

Esto es lo que hacemos en el proyecto de Diseño Responsable con la incorporación de la accesibilidad como requisito en nuestros desarrollos *online*, siguiendo las pautas definidas por la Web Accessibility Initiative (WAI) de la World Wide Web Consortium (W3C).

Además, trabajamos para desarrollar soluciones innovadoras que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad. Cabe destacar, entre otras:

- La plataforma de televisión Movistar Plus+, primera televisión privada del mundo que permite acceder con triple accesibilidad (audiodescripción, subtítulos y lengua de signos) a un amplio catálogo de contenidos a través de la funcionalidad 5S.
- Terminales (TPV) accesibles para los vendedores de la Fundación ONCE, que incorporan sistemas de conversión de texto a voz y una pantalla en sistema braille, entre otras características de accesibilidad.
- ViveLibre, servicio de teleasistencia y de apoyo a la autonomía personal y el cuidado de la salud de las personas con discapacidad, liderado por ATAM.

Adicionalmente, a través de Wayra, apoyamos a *startups* que facilitan a las personas mayores y con discapacidad el acceso a contenidos y herramientas digitales.

Para apoyar en la consecución de nuestros objetivos, sensibilizamos y formamos a las unidades de negocio y las áreas responsables del desarrollo de soluciones. Adicionalmente, contamos con un catálogo de guías y formaciones en materia de accesibilidad disponibles para toda la plantilla, para asegurar la accesibilidad en los principales soportes y canales que utilizamos para comunicarnos con nuestros grupos de interés.

Para conocer mejor las necesidades y demandas de este segmento, colaboramos con asociaciones de referencia. En España es el caso de Fundación ONCE e Ilunión, CNSE o Fundación DKV Integralia, entre otras. Además, nuestra Fundación es parte de la Alianza Tecnológica por la Inclusión. A nivel global nos apoyamos en iniciativas tan relevantes como The Valuable 500.

Simultáneamente, trabajamos para garantizar una experiencia de usuario igualitaria para todos nuestros clientes, mejorando la accesibilidad de nuestros **canales de atención y comunicación, tanto online como offline**, y velando por la eliminación de posibles barreras en todo el *customer journey* del cliente.

En esta línea, nuestras webs cumplen con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 (WCAG 2.1), en su nivel doble-A, establecidas por el W3C (Consorcio de la World Wide Web). Además, en países como España, Brasil, Alemania o Colombia ofrecemos un servicio de videointerpretación a los clientes con discapacidad auditiva, alternativo a la atención telefónica.

En lo que se refiere a las **tiendas**, ofrecemos atención preferencial en tiendas y servicio de videointerpretación en países como Chile, Colombia o Brasil, y bucle magnético para personas con discapacidad auditiva en mercados como España o Reino Unido. Además, en Argentina desarrollamos e implementamos la herramienta de atención inclusiva API, que disminuye las barreras en la comunicación presencial con nuestros clientes a través de una aplicación. En el mismo país, hemos implementado el servicio de intermediación para personas hipoacúsicas en nuestra web. Al mismo tiempo, en México ofrecemos nuestros contratos de servicio en formato de audio y vídeo con lengua de signos.

Además, formamos a los comerciales de nuestras operaciones en la atención específica a las personas con discapacidad, y ofrecemos prioridad para la atención de estas personas en nuestros centros de atención al cliente. Además, en países como Colombia, contamos con un Protocolo de Atención Especial para Personas con Discapacidad.

En materia de terminales, informamos sobre las funcionalidades de accesibilidad de los dispositivos móviles de nuestro catálogo. Además, trabajamos con fabricantes de dispositivos móviles potenciando nuevas capacidades que los hagan cada día más accesibles y fáciles de usar para personas con diferentes discapacidades.

Objetivos en tecnologías al servicio de las personas con discapacidad

Como parte del proyecto Diseño Responsable, nos comprometemos a que **el 100% de los nuevos productos y servicios sean accesibles desde el diseño en 2025**.

Progreso en tecnologías al servicio de las personas con discapacidad

En 2023, bajo el marco de evaluación interna de Diseño Responsable, evaluamos 26 productos con criterios de accesibilidad.

Además, seguimos potenciando nuestras soluciones más emblemáticas para hacer frente a las necesidades de personas con discapacidad y mayores:

- Movistar Plus+ 5S, la funcionalidad que permite a los clientes con discapacidad auditiva o visual acceder a los contenidos de la plataforma de televisión Movistar Plus+, ha continuado aumentando su oferta de contenidos, ofreciendo más de 1.200 contenidos con triple accesibilidad en 2023.
- Mapcesible, la plataforma colaborativa para facilitar los desplazamientos e identificar la accesibilidad de edificios, locales y lugares turísticos, ha aumentado en 2023 el número de ubicaciones mapeadas en casi 5.000, superando los 41.000 lugares.

- ViveLibre, la plataforma de soluciones digitales de apoyo a la autonomía personal y el cuidado de la salud de las personas con discapacidad y dependencia, ha puesto en marcha durante 2023 diferentes proyectos financiados con fondos Next Generation. Su objetivo es la implantación experimental de las tecnologías desarrolladas por ViveLibre en más de 400 hogares. Para ello ha desplegado el proceso de producción industrial de los dispositivos de sensorización del hogar con la involucración de un centro especial de empleo en la tarea de montaje de componentes. Los equipos de análisis de datos siguen mejorando la algoritmia que permite, de forma no intrusiva y siguiendo las preferencias de la persona usuaria, generar indicadores predictivos para prevenir posibles incidencias.

A lo largo del año seguimos estableciendo alianzas con entidades y formando parte de asociaciones de organizaciones comprometidas con reducir la brecha digital para las personas con discapacidad. Es el caso de la adhesión de Fundación Telefónica a la Alianza Tecnológica por la Inclusión, iniciativa financiada por la Unión Europea. En España, renovamos el Convenio INSERTA con Fundación ONCE y ampliamos la base de entidades expertas con las que colaboramos, sumando a organizaciones como Fundación DKV Integralia o Applause, entre otras. En Alemania, participamos en la competición universitaria D21 Digital Future Challenge, en la cual estudiantes han podido reflexionar sobre cómo mejorar la accesibilidad de nuestra inteligencia artificial Aura.

En Reino Unido, la figura del líder de diseño accesible e inclusivo (*Accessibility & Inclusive Design Lead*) cobró especial relevancia, y se convirtió en un elemento clave a la hora de apoyar a las áreas de negocio para asegurar la accesibilidad de productos, servicios y programas desde la fase de conceptualización y diseño. Mientras tanto, en Brasil, creamos un equipo transversal de accesibilidad para asegurar una experiencia libre de barreras a clientes y empleados.

Por último, cabe destacar que en 2023 continuamos ampliando la oferta formativa en materia de accesibilidad a través de nuevos recursos dirigidos a toda la plantilla. Es el caso, por ejemplo, de unas videopíldoras sobre las necesidades específicas de personas con discapacidad física, audiovisual, orgánica, intelectual y psíquica. Además, seguimos formando a áreas con una responsabilidad especial a la hora de fomentar la accesibilidad en el negocio, como Marca o Desarrollo de Producto.

Asequibilidad

El despliegue de la conectividad lleva siempre asociado un coste que repercute en los precios de los servicios ofertados.

A pesar de que los costes de adopción de la banda ancha fija, y especialmente de la banda ancha móvil, se han reducido durante la última década, seguimos trabajando en nuevos modelos de negocio que nos permitan ofrecer tarifas cada vez más asequibles para poder garantizar así el acceso universal a los servicios de comunicaciones.

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

Objetivos de asequibilidad

Nuestro objetivo es garantizar que todos los segmentos de la población puedan tener acceso a los servicios básicos de comunicaciones. En cada uno de los países en los que ofrecemos nuestros servicios, analizamos y buscamos modelos de negocio que faciliten este acceso.

En algunos de estos países, contribuimos concretamente a través del **Fondo de Servicio Universal** o colaboramos con las administraciones públicas para ofrecer servicios subvencionados o regulados.

En concreto, el Fondo de Servicio Universal es un fondo de inversión pública cuyo objetivo es garantizar la prestación de servicios para todos los usuarios con independencia de su localización geográfica, respetando estándares de calidad y a un precio asequible. La inversión se encuentra bajo el control de los organismos públicos designados a tal fin en cada país.

Progreso de asequibilidad

En España, como consecuencia de la designación como operador encargado de la prestación del Servicio Universal durante 2023 y 2024, ampliamos nuestras ofertas de abono social. La principal novedad respecto al año anterior ha sido la incorporación de la navegación de Internet, así como de llamadas ilimitadas a fijos nacionales y un bono mensual de 50 minutos para llamadas de fijo a móviles nacionales.

El abono social es una facilidad que ofrece Movistar destinada a jubilados y pensionistas, a la hora de contratar una línea de telefonía fija o una línea fija con conexión a Internet, siempre que cumplan con unos determinados requisitos:

1. Ser jubilado/pensionista o percibir pensión privada reconocida por resolución judicial.
2. La suma de ingresos y rentas de la unidad familiar no puede superar los 10.080 euros⁶.
3. El domicilio de instalación del teléfono coincidirá con el domicilio de empadronamiento del titular, que no podrá tener otra línea con esta clasificación.

En 2023 invertimos en el Servicio Universal en siete países:

Servicio Universal (millones de euros)

Países	2022	2023
Argentina ⁷	38	3
Brasil ⁸	75	83
Colombia ⁹	67	38
Ecuador ¹⁰	4	3
España ¹¹	13	0
Perú	12	11
Venezuela	3	1
Total	212	139

2.12.4.2. Capacitación en habilidades digitales

Tenemos el compromiso de poner las grandes oportunidades de la tecnología al servicio de la mayoría de las personas y sabemos que garantizar las competencias digitales necesarias para hacer un uso efectivo de los servicios digitales es una pieza fundamental.

Además, el mercado laboral está cambiando debido a toda esta revolución digital, lo que hace que surjan nuevas necesidades y se demanden nuevos perfiles y habilidades profesionales.

Principalmente, desde la Fundación Telefónica y nuestra unidad de negocio –Telefónica Educación Digital–, **ayudamos a las personas a adquirir los conocimientos y competencias digitales necesarios para acceder a Internet** y utilizar los nuevos servicios, facilitando la educación en varios niveles:

Capacitación en habilidades digitales

Queremos que todo el mundo tenga al alcance de su mano conocimientos sobre tecnología



1º Capacidades digitales básicas

Ofrecer nuestro conocimiento y capacidades para mejorar las habilidades digitales de las personas que más lo necesitan.



2º Capacidades digitales intermedias

El objetivo es formar en el conocimiento de herramientas de programación y tecnologías para mejorar las capacidades de toda la población.



3º Empleabilidad y formación en habilidades digitales avanzadas

Formar a jóvenes en las profesiones del futuro, que requerirán de conocimientos avanzados en tecnología y comunicaciones.

⁶ Equivalente al 120% del IPREM de conformidad con el último Certificado de IRPF disponible en el momento de la solicitud del Abono Social.

⁷ Argentina: noviembre y diciembre son valores aprovisionados. Debido a la devaluación de la moneda, el valor en euros se ve mucho menor.

⁸ Brasil: FUST 300.839.399,19 y FUNTTEL 150.419.697,39.

⁹ Colombia: el cuarto trimestre es estimado. Incluye los pagos por la contraprestación por prestación de servicios TIC y TV, y el Espectro Punto a Punto. Debido a la devaluación de la moneda, el valor en euros se ve mucho menor.

¹⁰ Ecuador: los pagos corresponden al 1% de Servicio Universal (realizados trimestralmente, dentro de los 15 días siguientes a la terminación de cada trimestre del año calendario). Incluye pagos por SMA, LDI, Portador y Acceso a Internet.

¹¹ España: en España la cifra del Servicio Universal 2023 está pendiente de la aprobación de una nueva metodología de costes que permita calcular el coste del mismo de acuerdo con los nuevos requisitos establecidos en la Orden Ministerial por la que se designa a Telefónica de España para los ejercicios 2023 y 2024.

Formación en capacidades básicas

Trabajamos en iniciativas propias y en colaboración con terceros para ayudar a que las personas sin conocimientos básicos de las nuevas tecnologías aprendan a usarlas. Destacamos los siguientes programas:

- **Digital mobil im Alter** (móvil digital para las personas mayores) en Alemania: programa de formación para enseñar a las personas mayores a utilizar *smartphones* y tabletas, así como inspirarles y animarles a explorar el mundo digital.
- **Gurús**: personal comercial especializado, en las tiendas más relevantes (*flagship* de Gran Vía, en Madrid, y Movistar Centre, en Barcelona), que resuelve dudas sobre la tecnología y los servicios y proporciona indicaciones y consejos para mejorar el uso de los equipos móviles.
- **Reconectados (España) y Renacer Digital (Hispanoamérica, Alemania y Reino Unido)**: programa integral y gratuito para la formación en competencias digitales de las personas mayores y de su entorno directo para que, tanto familiares como profesionales de entidades sociales que trabajan con el colectivo *senior*, puedan acompañarlos en su aprendizaje.
- **ProFuturo**: programa creado en 2016 con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad educativa en el mundo, ofreciendo formación y acompañamiento a los docentes, así como acceso a recursos digitales a niños y niñas en los entornos más vulnerables de países de Latinoamérica, el Caribe, África y Asia.

Formación en capacidades digitales intermedias

Conscientes de que las competencias digitales son fundamentales para el acceso al mercado laboral actual, en este nivel formativo destacamos **Conecta Empleo**, uno de los programas de empleabilidad más reconocidos de Fundación Telefónica: ofrece cursos *online* gratuitos y herramientas digitales para formarse en los empleos más demandados.

Desde Conecta Empleo hemos puesto en marcha **Profesionales 4.0**, una iniciativa en alianza con la CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales) para impulsar la digitalización de los sectores productivos en España, a través de itinerarios formativos transversales y específicos de cada sector. Desde 2020 se han realizado cuatro ediciones.

Además, el programa Conecta Empleo también tiene un **mapa del empleo** que ayuda a elegir cursos según los empleos digitales más demandados, y un **orientador profesional virtual**, un *chatbot* basado en inteligencia artificial y *big data* que asesora en el diseño del itinerario profesional individual más adecuado.

Este programa incluye las **Lanzaderas Conecta Empleo** integradas por Lanzadera Conecta Empleo, Satélites de Empleo y Alfabetización Digital. Su objetivo es adaptar la orientación laboral a los retos de la era digital y a los continuos cambios del mercado laboral.

Otras iniciativas en este nivel de formación se dirigen a fomentar un **uso responsable, ético y saludable de la tecnología** en jóvenes de 11 a 16 años. Con estas iniciativas este colectivo puede **conocer las competencias digitales y los riesgos derivados de un mal uso de la tecnología**.

Estas capacitaciones, impartidas por Voluntarios Telefónica, incluyen **formación a docentes de educación formal y no formal y familiares**. Las iniciativas son:

- **Líderes Digitales**: talleres de acompañamiento a docentes, alumnado y familias para trabajar competencias digitales y potenciar el buen uso de la tecnología en centros educativos seleccionados por las instituciones gubernamentales.
- **Aula Cibersegura**: iniciativa promovida por Telefónica Tech y Fundación Telefónica, en la que se imparten talleres a niños y jóvenes en centros educativos para dar a conocer los riesgos de un mal uso de Internet y las redes sociales y las buenas prácticas.

Por último, en este nivel de formación también contamos con **actividades tecnoeducativas** dirigidas a promover el desarrollo de competencias científico-tecnológicas y vocaciones STEAM en edades tempranas.

Empleabilidad y formación en capacidades digitales avanzadas

La Fundación Telefónica impulsa **42: Campus de Programación**, gracias a un acuerdo con la organización internacional École 42. Esta iniciativa busca hacer de la formación digital una opción atractiva y accesible para muchos jóvenes.

42 ofrece formación gratuita y abierta en cuatro sedes distribuidas por la geografía española. Su modelo educativo se basa en el aprendizaje entre iguales, participativo y gamificado.

De forma específica, 42 desarrolla ediciones exclusivas adaptadas a las necesidades formativas y el contexto laboral de colectivos específicos, como son las mujeres o los mayores de 45 años, impulsando su empleabilidad.

Otro foco de formación se dirige a **técnicos y voluntarios que trabajan con las personas más vulnerables** de nuestra sociedad. **El Plan Transforma busca mejorar la capacitación digital de los profesionales del Tercer Sector en España**. Su objetivo es empoderar a las organizaciones que trabajan con personas que se pueden quedar atrás por la brecha digital o que pueden mejorar su vida con la tecnología.

Además, desde el área de Acción Social y Voluntariado de Fundación Telefónica se ha publicado el **Libro Blanco de la Transformación Digital del Tercer Sector en España**, así como su versión para Hispanoamérica. La publicación de este libro ha permitido impulsar la difusión y el conocimiento del sector y de las tendencias digitales entre las organizaciones sociales y el público general.

En España, a través del Programa Include, desarrollado con Fundación GoodJob, hemos formado e incorporado a 124 personas con discapacidad en materia de ciberseguridad, *cloud*, automatización o robotización.

Objetivos de formación en habilidades digitales

Nuestro principal objetivo es garantizar que todas las personas tengan los conocimientos necesarios para poder acceder y aprovechar las ventajas que ofrece el mundo digital.

Para ello, cada una de las iniciativas define planes y objetivos específicos anuales, en muchas ocasiones junto a nuestros *partners* y colaboradores.

Progreso en capacitación en habilidades digitales

Durante 2023 fueron formadas 1.251.354 personas en habilidades digitales, lo que supone una reducción del 4% respecto al año anterior. La razón de este descenso se encuentra en la ejecución de un número de formaciones para educadores significativamente inferior debido a una reducción sensible de la demanda por parte de algunos de nuestros *partners*, lo cual impacta en el número de alumnos formados de manera indirecta.

El programa ProFuturo, de formación a docentes y niños en entornos vulnerables, se financió, en 2023, con un total de **32,8 millones de euros**, considerando aportaciones de los fundadores, otras aportaciones privadas y reservas. El programa tiene 44 profesionales de los cuales el **70% son mujeres**.

A lo largo de 2023 ProFuturo benefició, de manera directa, a más de un millón de niños y niñas en todo el mundo y formó a unos 335.000 docentes.

Desde su inicio, más de 7.000 docentes de todos los lugares del mundo utilizaron la 'Herramienta de autoevaluación docente en competencia digital' proporcionada por ProFuturo.

ProFuturo trabaja en colaboración con socios globales, públicos y privados, como OEA, OEI, UNESCO-OREALC, ACNUR, World Vision, Save the Children, International Rescue Committee o Teach for All.

En 2023 el programa fue **reconocido por la GSMA con un premio GLOMO en la categoría 'Mejor contribución digital a los Objetivos de Desarrollo Sostenible'**.

Conecta Empleo lanzó los nuevos nanogradados de Gastronomía, Hotelería y Turismo, orientados a la formación y mejora de competencias de personas en esos sectores. Además, comenzó un piloto con Telefónica Tech para la certificación de cursos a través de *blockchain*. Se afianzó la red de alianzas públicas y privadas que permite la escalabilidad del programa y dentro de la Plataforma de Formación FUNDAE-SEPE somos la organización número uno en base al número de personas que acceden a los cursos de formación, por delante de Amazon, Google y Microsoft.

Hasta 2023 se realizaron 93 proyectos de las **Lanzaderas Conecta Empleo**, incluidas en el programa Conecta Empleo, para adaptar la orientación laboral a la era digital y a los continuos cambios del mercado.

Como parte del proceso de no dejar a nadie atrás en la digitalización, **Fundación Telefónica lanzó el Proyecto Reconectados** destinado a la inclusión digital, dirigido especialmente a personas mayores. El objetivo es formar a técnicos especializados y personas mayores en el uso de las nuevas tecnologías. Se incorporó a jóvenes universitarios como Voluntarios para fortalecer el vínculo intergeneracional. Tuvo una gran acogida llegando a 32.000 beneficiarios en España.

En **42** seguimos desarrollando numerosas acciones enfocadas en atraer el talento femenino, duplicando el número de mujeres en los campus (del 13% en 2019 al 25,4% en 2023). Además, se crearon experiencias formativas sobre IA para estudiantes y docentes de FP y bachillerato, se realizó la 2ª edición del *bootcamp* Ciberseguridad y se lanzó el *bootcamp* de Computación cuántica con IBM. También se firmó una alianza con la NASA para acoger el mayor *hackathon* del mundo en los campus 42.

Nuestros programas de empleabilidad fueron reconocidos por su impacto: en 2023, 42 recibió el **Premio SERES** (Fundación Sociedad y Empresa Responsable), el **Premio Innosocial Málaga** y el **Premio ARGIBI** en la categoría de Innovación.

En 2023, **el Plan Transforma benefició a más de 370 entidades sociales y formó a más de 3.000 técnicos y voluntarios.**

El proyecto **Líderes Digitales** continuó con su temática de uso seguro de la tecnología, desarrollándose junto a las Consejerías de Educación de Madrid, Valencia y Castilla y León. Se consiguió llegar a 5.000 personas en España.

Fundación Telefónica siguió poniendo el foco en la transformación digital del tercer sector, formando a más de 2.700 técnicos y con la participación de más de 350 entidades sociales. Dentro de este proyecto, se lanzó el Hackaton de Innovación Social. Asimismo, se publicó el *Libro Blanco de la Transformación Digital del Tercer Sector* también en Hispanoamérica.

2.12.4.3. Innovación y servicios relevantes

Tener acceso a las redes o asegurar que las personas disponen de las capacidades y conocimientos necesarios es fundamental pero no es suficiente para ser capaces de utilizar y de poner en práctica las nuevas capacidades digitales. Además, por nuestra parte también es necesario que **las soluciones, servicios y contenidos les aporten valor en su vida diaria.**

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

Por ello, por un lado innovamos en nuevas gamas de productos y servicios y, por otro, impulsamos que la tecnología se convierta en una herramienta clave en el desarrollo de una sociedad más inclusiva.

En relación con la inteligencia artificial, creemos firmemente en su potencial para impactar positivamente en la vida de las personas y, por ello, fomentamos la innovación y su adopción. En la actualidad, es una pieza clave para mejorar la personalización de la oferta y la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes. Promovemos su uso siendo conscientes de los desafíos: mitigando los riesgos, fomentando la confianza de los ciudadanos y garantizando su salud, seguridad y derechos.

En este sentido, Telefónica se posiciona como una de las primeras empresas en publicar [Principios sobre la inteligencia artificial](#) y, desde 2023, contamos con un Reglamento del Modelo de Gobierno de la Inteligencia Artificial de Telefónica.

Innovación sostenible: nuevos servicios con impacto social

Trabajamos en desarrollar nuevos productos y servicios que nos ayuden a reducir la brecha digital. También buscamos mejorar el impacto que nuestros productos y servicios tienen tanto en las personas como en la sociedad.

Nuestros servicios abarcan diferentes tipos de soluciones comerciales que impulsan la inclusión digital y el desarrollo tecnológico de las regiones rurales.

Dada la relevancia estratégica de estas temáticas, el detalle de los productos y servicios se abordan en otro apartado de esta Memoria.



Más información en 2.11. Oferta e Innovación Sostenible

2.12.4.4. Uso seguro y responsable de la tecnología

Para reducir la brecha digital es clave generar confianza: minimizar las preocupaciones y reticencias sobre los riesgos de seguridad y privacidad.

Abordamos esta problemática desde una visión holística para dar respuesta a estos riesgos e impulsar un uso responsable de las nuevas tecnologías, principalmente por parte de colectivos más vulnerables como los menores de edad.

Garantizamos la privacidad y la seguridad de las personas que acceden a los servicios digitales

Son dos elementos estratégicos dentro de nuestra Compañía que cuentan con políticas y compromisos.

Fomentamos el uso responsable de la tecnología entre toda la sociedad a través de numerosas iniciativas de concienciación y formación en competencias digitales. Asimismo, somos conscientes de la necesidad de disponer de la información y las herramientas necesarias que le otorguen a los usuarios la capacidad de saber responder adecuadamente ante cualquier intento de fraude y vulneración de la privacidad o seguridad de los productos o servicios que están utilizando.



Más información en 2.18. Privacidad y Seguridad

Para Telefónica es especialmente relevante cuidar la privacidad y seguridad de los niños y adolescentes, por ello incluimos un apartado sobre uso responsable de la tecnología y protección al menor en el [Centro de Transparencia Global](#) de la Compañía, así como en todos nuestros centros de transparencia locales. Además, Telefónica refuerza su implicación con la privacidad y seguridad de los datos de los menores de edad llevando a cabo campañas de formación y sensibilización.

Uso responsable de la tecnología

En Telefónica estamos convencidos de que son las personas las que dan sentido a la tecnología y no al revés. Por ese motivo, tenemos un firme compromiso con la **promoción del uso responsable de la tecnología** y la protección de los menores de edad en la Red que se materializa en **tres líneas de trabajo**:

Productos y servicios seguros

Aunque desde Telefónica pensamos que nada puede sustituir el papel de un adulto a la hora de educar a niños, niñas y jóvenes en el **uso sano y seguro de las pantallas**, cuando esto no resulta posible ponemos a disposición de nuestros clientes diferentes productos y servicios que les pueden ayudar:

Herramientas parentales y soluciones de seguridad

- Controles parentales: Qustodio (Chile), Control Parental Movistar TV (Colombia y Perú), Control Parental Movistar Internet (Colombia) y Ambiente Kids en Movistar TV con contenido específico para niños y niñas (Ecuador).
- Soluciones de seguridad con funcionalidad de control parental: Smart WiFi (España), Vivo Play TV y Vivo Play App (Brasil).
- Otros servicios (antivirus, packs personalizados): Conexión Segura (España), O2 Protect (Alemania), Localizador Familiar (Argentina), Seguridad Dispositivo

(España), Seguridad Total y Premium McAfee (Chile), Seguridad Total (Colombia), Seguridad Total y Conexión Privada Móvil (Argentina), McAfee Seguridad Digital y Safe Connect (Brasil), McAfee Mobile Security Plus y Virgin Media Internet Security (UK) y Protección McAfee (México).

Televisión

La forma de consumir televisión ha cambiado. Sin embargo, los niños, niñas y adolescentes hacen un **uso cada vez más intensivo de los contenidos audiovisuales**. Las pantallas, además, constituyen una parte fundamental en su desarrollo personal, social y cívico, razón por la que, en nuestro **entorno audiovisual**, resulta fundamental:

- Asegurar que nuestra programación protege a los menores de edad de contenidos potencialmente inadecuados.
- Establecer las herramientas necesarias para hacer un buen uso de la televisión, garantizando que los padres dispongan de medios técnicos eficaces que les permitan ejercer su responsabilidad sobre los contenidos televisivos que ven sus hijos.
- Fomentar la alfabetización digital entre los menores de edad y sus familias para aprovechar el potencial de los medios audiovisuales, haciéndoles conscientes de la necesidad de hacer un consumo responsable e inteligente de las pantallas.

Por ello, contamos con las siguientes iniciativas en nuestras operaciones:

- **Etiquetado y catalogación** de contenidos por edad y tipología de contenido.
- **Controles parentales**, PIN parental y PIN de compra en el dispositivo, que permiten al cliente la posibilidad de bloquear canales y contenidos bajo demanda para menores de edad.
- El **contenido específico para adultos** se presenta en una sección separada de los demás contenidos y es necesario introducir un pin especial para poder acceder a ella.
- **Actividades de sensibilización** relacionadas con la alfabetización digital.
- La **aplicación móvil** de M+ para *smartphone* y *tablet*.
- **Perfiles en dispositivos** para cada miembro del hogar con el objetivo de que puedan acceder a sus contenidos favoritos.
- **Perfil infantil en dispositivos** para que los más pequeños de la casa se muevan en un entorno seguro y con contenidos de hasta 12 años (disponible para *tablets* y *smartphones* Android 8 o superior e iOS 12 o superior).

Terminales y sistemas operativos

Desde el diseño de terminales hasta los sistemas operativos, trabajamos con nuestros proveedores para evaluar la implantación de los parámetros básicos de protección al menor de edad, especialmente en el ámbito de la seguridad. Solicitamos tanto a fabricantes de dispositivos como a proveedores de sistemas operativos que incluyan:

- **Mecanismos de protección a niños, niñas y adolescentes:** control parental, restricción por edades, sistemas de aprobación para la instalación de aplicaciones, sistemas de protección ante compras, límites de uso de aplicaciones y dispositivos, etcétera.
- **Mecanismos de autocontrol,** conocidos como de bienestar digital, que permitan hacer un mejor uso de los dispositivos y ofrezcan opciones al usuario para reducir una posible dependencia.
- **Actualizaciones de seguridad** con regularidad para proteger a nuestros clientes frente a los nuevos riesgos y amenazas que ponen en peligro los datos y la privacidad de los usuarios a la vez que prolongan la vida útil de los dispositivos.
- **Funcionalidades** que ayuden al usuario a reducir las distracciones por un mal uso del móvil al volante (uso por voz, silenciado de notificaciones, etcétera) y a proteger su salud ocular (ajuste automático de color según las condiciones ambientales y mecanismos de aviso si la distancia del usuario a la pantalla es demasiado corta).

Alianzas con grupos de interés

Velar por una Red más segura es una tarea que no podemos abordar en solitario. En Telefónica trabajamos de manera conjunta con aliados sectoriales y de la sociedad civil con el objetivo de que todos, niños, jóvenes y adultos, seamos conscientes de que, aunque Internet es una ventana abierta al mundo, depende de nosotros, de nuestro comportamiento en Internet, que la experiencia resulte sana, segura y enriquecedora.

En este sentido, podemos destacar nuestra colaboración con:

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como el apoyo a las diferentes líneas de denuncia nacionales: Alianza por la Seguridad en Internet Anatel, Safernet, Te Protejo, UK Safer Internet Centre, Centre for Child Protection on the Internet, Alerta Amber, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF), INADI, MINTIC, etcétera.

- ONG y asociaciones nacionales: UNICEF, Faro Digital, RedPapaz, Moders, Sin Trata A.C., El Abrojo, Gurises Unidos, Rescatando Sonrisas, Fundación Sophia, INAU, Inisa, Inefop, Ministerio de Educación y Cultura, Ministerio de Desarrollo y la Fundación Humaniza Josefina, Fundación Asperger de Venezuela (Fundasperven) y Comunidades WEPs Venezuela (ONU Mujeres), ONU Mulheres Brasil, Coalizão Empresarial Pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas, Comisión de Derechos de la Niñez y de la Adolescencia del Senado de la República, Departamento de Justicia de los EEUU de América, International Centre for Missing & Exploited Children (ICMEC) y United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC), Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA), Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA) y Aprende Mx, Comisión de Tecnologías de la Información y Contenidos Audiovisuales dirigidos a Niñas, Niños y Adolescentes (CTICNNA), Festival de la Ciberseguridad para América Latina, Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO), Asociación Mexicana de Mujeres Jefas de Empresas (AMMJE), Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), Foro Colombiano de Gobernanza de Internet, IdeaTIC, Fundación Freedom, Fundación Pas, Fundación Padres, Pacto Nacional Pela Inclusão Produtiva da Juventude, etcétera.
- Acciones con grupos de interés clave en la protección *online* de niñas, niños y adolescentes: Internet Matters, Inhope, Insafe, ANATEL, Fundación Habla, Circuito radial 'FM Center', Viguías Centro de Internet Seguir (Te Protejo, Te Guío, Centro de Conocimiento y Tú Lideras), Construyendo Futuros, Te Contamos, Centros de Internet Segura, Gobiernos, Cornelsen, Initiative D21, Klicksafe, Cybermobbing-Hilfe, FSM Voluntary Self-Regulation of Multimedia Service Providers, etcétera.

En este sentido, también formamos parte de la GSMA Mobile Alliance to combat Digital Child Sexual Exploitation 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 y de la tecnología. Asimismo, en la lucha proactiva contra los materiales audiovisuales de abusos sexuales a menores de edad en la Red, Telefónica procede al **bloqueo de contenidos** siguiendo las pautas y las listas proporcionadas por la Internet Watch Foundation en los siguientes países: Ecuador, España, México, Reino Unido, Uruguay y Venezuela. Telefónica Colombia hace lo propio a través de los listados de URL proporcionados por MINTIC, DIJIN, Coljuegos y autoridades judiciales y Perú realiza el bloqueo a petición de la autoridad. En este procedimiento siempre se respeta la **neutralidad de Red**, el derecho a la libertad de expresión y sobre todo la normativa vigente, con un bloqueo de contenidos coordinado también con las policías u organismos públicos correspondientes.

- Seguimos impulsando, a nivel global y local, la adquisición de competencias digitales y el uso sano y seguro de la tecnología con nuestra participación en: DigitalES (España), Generación Única UNICEF (Argentina), Ministerio de Educación y Cultura, Instituto Nacional de la Juventud y Ministerio de Desarrollo Social (Uruguay), Cabase (Argentina), Centro de innovación para la educación brasileña (CIEB), Movimiento por la valoración de los maestros (Profissão Docente), Movimento pela Base y Open Gateway (Brasil).

Iniciativas de educación y sensibilización

Cada avance tecnológico nos pone a todos, adultos, jóvenes y menores de edad, delante de un nuevo reto educativo que debemos saber aprovechar.

Telefónica, consciente de esta realidad, apuesta por el desarrollo de iniciativas formativas y de sensibilización para todos los públicos.

- El portal **Dialogando**, implantado en 10 operaciones de la Compañía, ayuda a la sociedad a reflexionar sobre el uso que hacemos de la tecnología en nuestro día a día gracias a los recursos que elabora un comité de expertos en educación digital y otras disciplinas.
- Asimismo, a través de **blog Think Big** y **blog Movistar** ahondamos en las temáticas relacionadas con el uso responsable de la tecnología que generan mayor interés entre nuestros *stakeholders*.

Compartimos de manera recurrente con nuestros clientes de Movistar España reflexiones de expertos sobre el uso responsable de la tecnología a través de una *newsletter*.

Objetivos en el uso responsable de la tecnología

Nos esforzamos en hacer de Internet un lugar más seguro a través del impulso de iniciativas formativas y de sensibilización en las que niños y mayores podamos sacar el máximo potencial de las herramientas digitales.

Asimismo, en Telefónica apostamos por la promoción y el desarrollo de productos y servicios que ayuden a las familias a abordar con éxito el desafío del mundo digital.

Progreso en el uso responsable de la tecnología

A lo largo del año se llevaron a cabo numerosas iniciativas de concienciación en las siguientes temáticas: ciberacoso (*grooming, sexting, cyberbullying, etcétera*), brecha digital, tolerancia en Internet, bienestar y salud digital, fraude *online*, privacidad de datos, identidad digital, *sharenting*, noticias falsas, *eSports* y *gaming*, ocio digital, etcétera, con 28.820.584 personas impactadas. En las acciones colaboraron, entre otros, Club de Malasmadres, FAD, Mom&Geek, Movistar Riders, Faro Digital, RedPapaz, Sin Trata A.C., Internet Matters, Fundación Habla y Circuito radial FM Center.

Además, durante 2023 reforzamos la información sobre uso responsable de la tecnología en todos los puntos de contacto con nuestros clientes y la sociedad en general: blog, *newsletter*, redes sociales y revistas físicas en puntos de venta.

Iniciativas de menores y uso responsable de la tecnología

País	Temática	Campaña	Impacto
Alemania	Seguridad digital	Kindersicher mit O ₂	Más de 13.000 visualizaciones en YouTube
Argentina	<i>Sharenting</i>	Sharenting	Más de 32.000 visualizaciones en YouTube
Brasil	Seguridad digital	Guruzinhos	Más de 5 millones de visualizaciones en YouTube
España	Desconexión digital	Malamadre En Modo Avión	Más de 2.900 visualizaciones en YouTube
Perú	Ciberacoso	Alto al Ciberacoso	Más de 45.000 usuarios formados

Iniciativas como #MalamadreEnModoAvión, para favorecer la desconexión digital en las familias, muestran la necesidad de seguir educando en el uso sano y responsable de la tecnología.

Hitos

- ❶ Alcanzamos una cobertura de banda ancha móvil en zonas rurales en nuestros principales mercados de entre el 82% y el 99%.
- ❷ Reforzamos la apuesta por la accesibilidad en nuestros productos y servicios. Movistar Plus+ supera los 1.200 contenidos con triple accesibilidad (lengua de signos, subtítulo para sordos y audiodescripción).
- ❸ Impactamos a 28.820.584 personas con iniciativas de sensibilización que fomentan un uso responsable de la tecnología, y lo hacemos a través de nuevos soportes digitales y físicos.

2.13. Contribución e impacto en las comunidades

Puntos clave

>100bn

de euros de impacto en las comunidades donde operamos, según nuestro último estudio de Contribución Socioeconómica.

>1,3m

de empleos generados de forma directa, indirecta e inducida en los principales mercados.

ODS 8 y 9

son los dos Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas a los que más contribuye la actividad de Telefónica.

2.13.1. Visión

En 2015, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) introdujeron un cambio disruptivo respecto a los anteriores, ya que se reconoció por primera vez la **innovación y la tecnología** (a través del ODS 9) como elemento imprescindible para lograr la sostenibilidad de nuestra sociedad.

Además, a nivel regulatorio, el Pacto Verde Europeo o **Green Deal** estableció la hoja de ruta para hacer de Europa el primer continente climáticamente neutro en 2050. Esto teóricamente impulsaría a la economía a fomentar soluciones que permitieran una mejora de la calidad de vida y una mayor protección al medioambiente.

Asimismo, a través del programa **Digital Compass**, la Unión Europea también planteó que todos los hogares tuvieran acceso a una red de alta capacidad para 2030.

Europa aspiraba así a capacitar a empresas y a personas para un futuro digital sostenible, más próspero y centrado en el ser humano. Una **transformación digital** que tiene como objetivo **augmentar la innovación y la productividad de la economía** y ofrecer nuevas oportunidades a todos.

Ambas revoluciones, la digital y la verde, favorecen un crecimiento económico competitivo, sostenible y justo.

Nuestro sector desempeña un papel crucial en la consecución de la Agenda 2030 y los procesos de transformación digital. Las redes de comunicación han sido reconocidas como un componente fundamental para alcanzar un desarrollo sostenible.

Las telecomunicaciones tienen un papel fundamental en el plano social, facilitando y transformando la manera en la que nos relacionamos. En el plano económico permiten desarrollar nuevos modelos de trabajo, mejorar la empleabilidad y centros de producción así como incrementar la eficiencia y el uso de recursos naturales.

El sector de las telecomunicaciones representa un papel crucial en la consecución de los objetivos de la Agenda 2030.

2.13.2. Contexto

La práctica de medir el impacto ambiental, social y económico de las actividades de una empresa ha adquirido una importancia fundamental en la última década.

Actualmente existe una creciente presión regulatoria. Los reglamentos europeos de Taxonomía para la clasificación de actividades sostenibles y de Divulgación de Finanzas Sostenibles (SFDR, por sus siglas en inglés) reafirman la importancia de demostrar la contribución que tenemos las empresas en la lucha contra el cambio climático y las desigualdades sociales.

Teniendo también en cuenta la modificación de la regulación MiFID II (*Markets in financial instruments and amending Directive*), la evaluación de la contribución social y ambiental generada por la organización es considerada por:

- Fondos que promueven características medioambientales y sociales (art. 8, SFDR).
- Fondos que, además de cumplir con la definición del artículo 8, incorporan criterios alineados con la taxonomía o consideran las Principales Incidencias Adversas (PIA) (artículo 8 plus).
- Fondos que persigan objetivos explícitos de sostenibilidad (art. 9, SFDR).

Bajo estos criterios, desde Telefónica facilitamos toda la información pertinente sobre nuestros objetivos y la hoja de ruta para conseguirlos. Medir y reportar nuestros impactos nos permite desglosar cada contribución e identificar dónde podemos fomentar nuestro impacto positivo y mitigar el negativo e identificar nuevas oportunidades de financiación que contribuyan a la descarbonización de la economía o impulsar la inclusión y transformación digital.

En este contexto, nuestro alineamiento con los ODS y los marcos europeos muestra cómo integramos la sostenibilidad en la organización. Y más allá de este alineamiento, al medir el valor de nuestros impactos y cuantificarlos.

2.13.3. Evaluación de impacto: marcos y metodologías

GRI 2-12, 3-3

En la Compañía fomentamos el acceso a la información y al conocimiento, principalmente mediante el despliegue de la banda ancha y la innovación continua de las tecnologías e infraestructuras puestas a disposición de la sociedad.

Gracias al servicio ofrecido a nuestros clientes y a la relevancia que tiene actualmente la conectividad en la sociedad global, nuestra Compañía se ha posicionado como motor del crecimiento económico en las regiones en las que operamos.

La medición y cuantificación del impacto se ha convertido en una herramienta clave para la mejora de la gestión, la divulgación de la sostenibilidad, el refuerzo de la relación con el conjunto de los grupos de interés y el desarrollo de ventajas competitivas.

Desde 2019, hacemos el ejercicio de cuantificar el impacto y nuestra contribución a los principales ODS para poder integrarlo mejor en los modelos de toma de decisiones de la organización.

Así pues, hemos ido optimizando **nuestro modelo de evaluación**, incorporando nuevas metodologías y adaptándolas a las particularidades y necesidades específicas de nuestro sector. Para la medición y monetización de los impactos se han seguido las directrices facilitadas por organizaciones como:

- Harvard Business School (HBS).
- Value Balancing Alliance (VBA).
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).
- Capitals Coalition.

Esta última, en colaboración con la VBA y el WBCSD, publicó el informe *General Guidance on Applying the Natural Capital Management Accounting Methodology*, en el que se resume el proceso de medición de impacto.

Según esta publicación, los pasos que hay que seguir son los siguientes:

- Recopilar datos para medir los impulsores de impacto.
- Aplicar la metodología adecuada para definir las vías de impacto.
- Obtener factores de valor.
- Multiplicar los datos por los factores de valor.

El resultado de nuestra medición de impacto nos permite incorporar criterios de sostenibilidad en nuestros procesos de toma de decisiones. Asimismo, las conclusiones permiten a nuestros grupos de interés profundizar sobre la magnitud de los impactos que generamos y sobre nuestra contribución a la sostenibilidad y desarrollo de las comunidades en las que estamos presentes.

Las conclusiones de nuestro Informe de Contribución Socioeconómica permiten a nuestros grupos de interés profundizar sobre la magnitud de nuestros impactos.

2.13.3.1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Desde la publicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible hemos ido analizado en qué objetivos y metas contribuimos de forma más decisiva. Para ello, hemos considerado nuestras capacidades técnicas y comerciales y las conexiones que existen entre los distintos ODS. En nuestro último Informe de Contribución Socioeconómica, disponible en la web la Compañía, nos centramos en:

• Contribución económica

El impacto socioeconómico generado por la actividad empresarial de la Compañía en los principales países en los que operamos y los impuestos soportados que permiten a las administraciones públicas generar servicios para la sociedad.

• Contribución social - Inclusión digital

Examina los beneficios sociales originados tanto por el servicio ofrecido a nuestros clientes, a través de la

conectividad y soluciones digitales, como por las iniciativas de formación en habilidades digitales, que permiten hacer un uso responsable de las nuevas tecnologías y maximizar su utilidad para la sociedad. Además, en este marco se analiza el retorno social de las inversiones en investigación y desarrollo (i+D) y los programas de innovación abierta Wayra y Venture Capital que ofrece nuestra Compañía para apoyar un ecosistema de startups y emprendimiento.

• Contribución social - Capital humano

Impactos que inciden en el bienestar económico y social de nuestros empleados, así como el impulso de la diversidad e igualdad en todos los ámbitos de la organización.

• Contribución al medioambiente

Del impacto que se produce, en términos monetarios, en el medioambiente, ocasionado de manera directa o indirecta por la actividad llevada a cabo por nuestra Compañía.

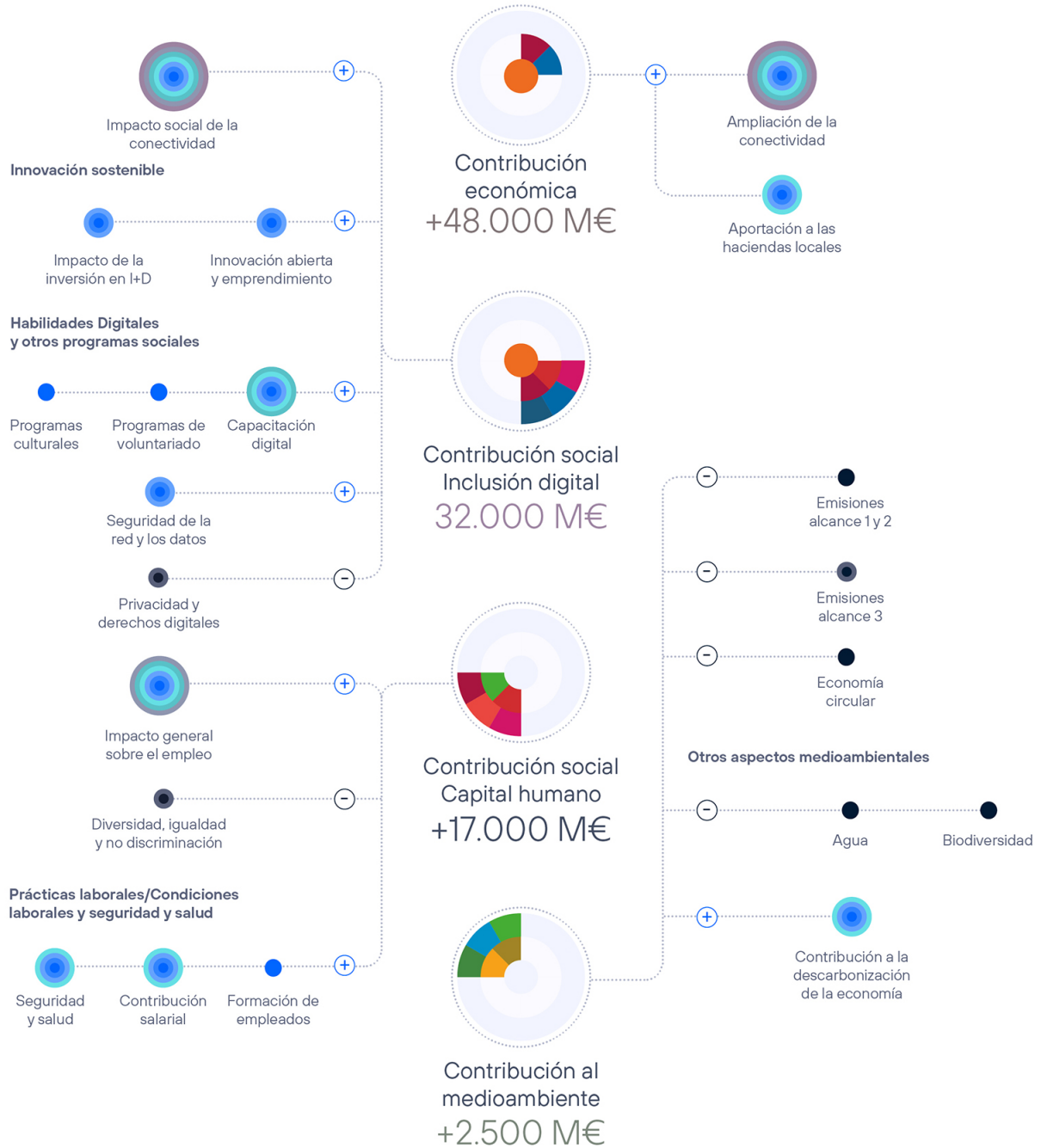
De esta manera es posible valorar la contribución de los servicios digitales a la descarbonización de la economía y a la protección de la biodiversidad de las regiones en las que operamos. Asimismo, se valora el compromiso de Telefónica para impulsar una economía circular y una gestión responsable de los equipos y dispositivos electrónicos, aspecto que esperamos que cobre más importancia en el futuro.

En Telefónica favorecemos el desarrollo sostenible, principalmente gracias a nuestro aporte al ODS 9 'Industria, innovación e infraestructuras' y ODS 8 'Trabajo decente y crecimiento económico'.

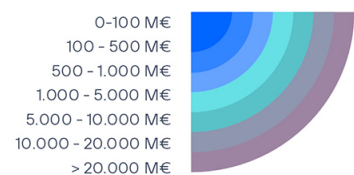
En el siguiente gráfico se observa la distribución de los impactos analizados, su cuantificación relativa, su relación con los pilares estratégicos y los ODS asociados a estos indicadores.

Contribución total de Grupo Telefónica

Contribución total
+100.000 M€



(+) Impactos positivos
(-) Impactos negativos



Nota: estos datos corresponden al análisis de impacto en función de indicadores de cálculo del ejercicio 2022.

2.13.4. Progreso: contribución al desarrollo socioeconómico y el medioambiente

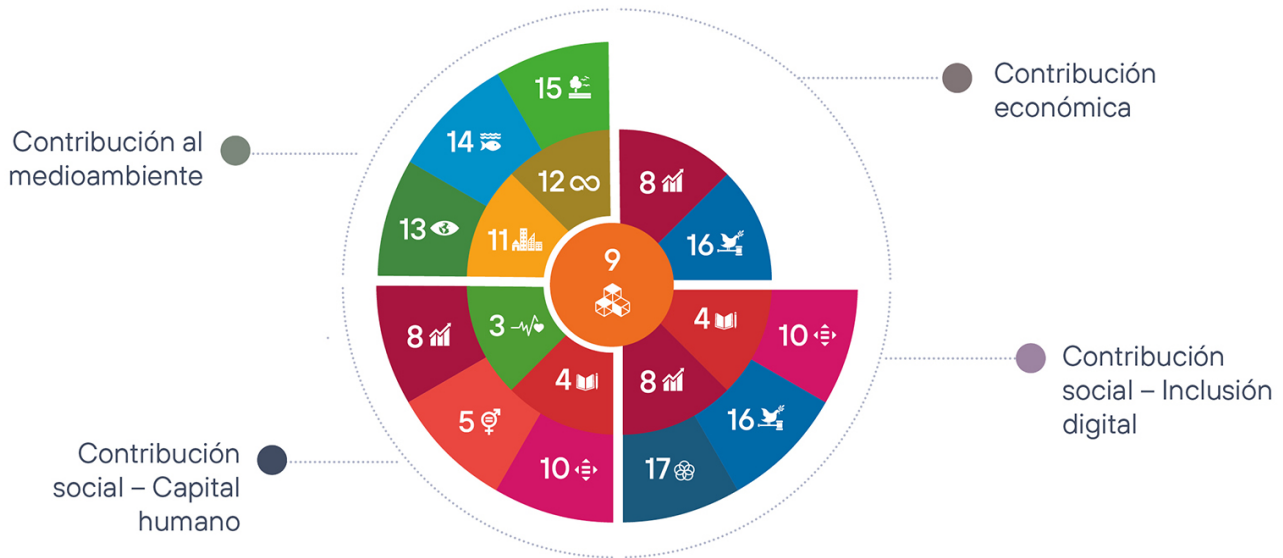
GRI 3-3

Anualmente publicamos un [Informe de Contribución Socioeconómica](#) en el que analizamos los impactos generados por nuestra actividad en la sociedad y en el medioambiente. En este Informe tratamos de cuantificar nuestra contribución a la inclusión digital, la protección del medioambiente, la promoción de la innovación y el emprendimiento o la protección de la información y los derechos digitales de nuestros clientes, ente otros aspectos relevantes.

En nuestro último Informe se muestra que nuestra contribución socioeconómica durante el año 2022 superó los 100.000 millones de euros, considerando las siguientes dimensiones:

- **Contribución económica:** donde consideramos el impacto socioeconómico que generamos con nuestra actividad en los principales países en los que operamos. Este valor es de +48.000 millones de euros.
- **Contribución social-inclusión social:** a través de la cual evaluamos como la innovación, las redes de comunicaciones y las acciones sociales fomentan la inclusión digital. La contribución en esta dimensión es de +32.000 millones de euros.
- **Contribución social - capital humano:** en la que evaluamos la generación de empleo de calidad y la formación de nuestros empleados, con un impacto estimado de +17.000 millones de euros.
- **Contribución al medioambiente:** donde evaluamos como los servicios digitales ayudan a la descarbonización de la economía. En este caso nuestra contribución estimada es de +2.500 millones de euros.

Impactos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



2.13.4.1. Contribución económica

Para analizar la contribución económica tenemos en cuenta el valor generado directa o indirectamente por nuestras actividades e inversiones en los principales países en los que operamos.

Además, medimos las externalidades producidas mediante los impuestos soportados y que contribuyen a crear servicios a la sociedad por parte de las administraciones públicas.

Contribución económica por la conectividad y digitalización

A través de las inversiones en infraestructuras de comunicaciones y la digitalización estamos generando valor y crecimiento económico y con ello contribuyendo principalmente a los ODS 8 y 9.

Ofreciendo un servicio de calidad y apoyando a la industria local, en Telefónica impulsamos el desarrollo social y económico.

9 INDUSTRIA INNOVACIÓN INFRAESTRUCTURA

ODS 9 - Desplegamos una conectividad que incrementa la productividad y la eficiencia

Contribución al ODS 9

Meta

9.1

Impulsamos la digitalización de la economía invirtiendo en redes de muy alta capacidad que han demostrado ser fundamentales para fomentar la competitividad.

9.4

Modernizamos las infraestructuras e industrias para que sean lo más sostenibles posible. Promovemos la adopción de tecnología limpia, sustituyendo, por ejemplo, las antiguas redes de telecomunicaciones de cobre por nuevas tecnologías de fibra.

9.c

Aumentamos la cobertura y el acceso a la tecnología de la información, y trabajamos para proporcionar acceso universal a Internet.

Además, debemos considerar que las empresas de telecomunicaciones desempeñamos un papel fundamental en muchos de los sectores clave de la economía, incluyendo la salud, la educación, el transporte, la logística empresarial, la fabricación, la agricultura o la energía y los medios de comunicación. Todo ello permite contribuir a un crecimiento económico inclusivo y sostenible.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

ODS 8 - Impulsamos la digitalización para una sociedad y una economía más igualitaria y sostenible

Contribución al ODS 8

Meta

8.1

Impulsamos y contribuimos al crecimiento económico de los países en los que operamos a través de nuestra actividad comercial.

En este contexto, hemos cuantificado el impacto directo e indirecto que nuestras actividades han tenido en el Producto Interior Bruto (PIB) de los principales países en los que prestamos servicios durante el año 2023. Esta contribución incluye el impacto directo derivado de nuestra actividad económica, los gastos e inversiones (impacto indirecto) y el impacto inducido por el incremento del consumo, como consecuencia del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos creados.

Por cada euro de margen operativo bruto que obtuvimos en 2023, generamos 4,3 euros que han contribuido al PIB de los principales países en los que estamos presentes.

Impacto en el PIB (principales operaciones)

	Millones de euros	% sobre el total del impacto
Impacto total	49.145	100%
Impacto directo	18.676	38%
Impacto indirecto	23.211	47%
Impacto inducido	7.258	15%

Definiciones

Impacto total: impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.

Impacto directo: impactos generados directamente por el desarrollo de nuestra actividad.

Impacto indirecto: impactos generados por los gastos e inversiones llevados a cabo en toda nuestra cadena de proveedores.

Impacto inducido: impactos generados por incremento del consumo, derivado del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos directos e indirectos.

Países incluidos en el análisis: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Reino Unido.

Por cada euro generado en impacto directo hemos generado 1,6 euros adicionales de forma indirecta e inducida gracias a los gastos e inversiones realizados.

Impacto en el PIB

Países	Millones de euros	% sobre el PIB local
Alemania	7.443	0,2%
Argentina	2.650	1,4%
Brasil	15.380	0,9%
Chile	3.035	1,1%
Colombia	1.730	0,6%
España	16.153	1,2%
México	893	0,1%
Perú	1.861	0,8%

Aportación a las haciendas locales

Cuantificamos nuestra contribución a las haciendas locales a través de los impuestos que pagamos sobre sociedades y otras aportaciones fiscales, 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 los diferentes países.

Los impuestos ayudan a sostener los gastos públicos para llevar a cabo infraestructuras fundamentales para la ciudadanía.



Más información en 2.17. Transparencia fiscal

Además del cálculo de la contribución generada por nuestra actividad y la aportación a las administraciones a través de impuestos soportados, hemos realizado el análisis del valor económico directo generado y distribuido.

Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1

Hemos realizado el cálculo del Valor económico directo generado y distribuido (VGED) durante el año, siguiendo las recomendaciones de GRI.

La información sobre la creación y la distribución del valor económico indica la forma en la que nuestra Compañía ha generado riqueza para los diferentes grupos de interés.

	2022	2023
Valor económico directo generado (ingresos) M€:	42.058	40.652
Valor económico distribuido:	34.348	37.170
Costes operacionales (M€)	23.682	23.521
Salarios y beneficios de los empleados (M€)	5.524	7.188
Pagos a proveedores de capital (M€)	2.633	3.950
Pagos al gobierno (M€)	2.438	2.464
Inversiones en la comunidad (M€)	71	47
Valor económico retenido (valor económico directo generado - valor económico distribuido) M€	7.710	3.482

2.13.4.2. Contribución social: Inclusión digital

GRI 203-1, 203-2

Dentro de esta dimensión, la mayor contribución proviene del valor generado por el servicio de banda ancha fija y móvil que ofrecemos a nuestros clientes tanto en zonas rurales como en ciudades.


También generamos valor mediante las inversiones destinadas a I+D, la promoción del emprendimiento y el fomento de la ciberseguridad de las redes y la privacidad de la información de nuestros clientes.

Además, los programas de formación, culturales y las actividades de voluntariado que se promueven desde nuestra Fundación trabajan por apoyar a los colectivos más vulnerables.

Contribución social de la conectividad

El despliegue de la conectividad en las distintas regiones del mundo fomenta el crecimiento económico y social, desencadenando cambios positivos en el tejido empresarial y económico.

Nuestro compromiso con el despliegue de cobertura para dar servicio a todas las personas, independientemente de su ubicación, viene reflejado en nuestra apuesta por eliminar la brecha digital.

 Más información en 2.12. Inclusión Digital

Llevamos 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.


Innovación sostenible como palanca de desarrollo socioeconómico

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.

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.

Por otro lado, apoyamos al ecosistema empresarial mediante la inversión en *startups* y la promoción del emprendimiento. A través de programas como Wayra y nuestro vehículo de inversión de *venture capital*, no solo financiamos *startups* que buscan desarrollar negocios innovadores, sino que también ofrecemos formación especializada a los emprendedores.

Estas iniciativas evitan la fuga de talento joven a otros lugares del mundo, convirtiéndose en un motor de innovación y de desarrollo económico en muchas regiones.



ODS 8 - Impulsamos la digitalización para una sociedad y una economía más igualitaria y sostenible


Contribución al ODS 8

Meta

8.3

Apoyamos sectores clave y desarrollamos políticas que soporten las actividades productivas y la innovación para impulsar el crecimiento económico:

- Fomentamos la inversión en empresas locales con programas como Wayra.
- Colaboramos con organismos nacionales e internacionales que impulsan el desarrollo económico y la digitalización.



ODS 9 - Desplegamos una conectividad inclusiva para no dejar a nadie atrás y fomentamos los ecosistemas de emprendimiento e innovación

Contribución al ODS 9

Meta

9.5

Fomentamos la innovación y el emprendimiento tecnológico a través de nuestros programas de innovación abierta.

9.c

Llevamos nuestra conectividad a zonas remotas, conectando a millones de personas que no tienen acceso a Internet o su calidad de acceso es muy limitada.

Habilidades digitales y programas sociales

La educación digital está transformando la manera de entender el aprendizaje, y permite a las personas seguir participando en la vida social y laboral 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 tratamos de mejorar las competencias digitales de la sociedad. Asimismo, ofrecemos herramientas de asesoramiento de empleo, y soluciones para identificar las profesiones digitales más demandadas para facilitar el acceso al mercado laboral.


El programa de Voluntariado Corporativo de Telefónica lleva a cabo, entre otros proyectos y colaboraciones, talleres de formación en competencias digitales para mejorar la empleabilidad, actividades tecno-educativas para niños y jóvenes, alfabetización digital para personas mayores, y capacitación en el uso responsable de la tecnología para adolescentes y personas con discapacidad.

Su objetivo es mejorar 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. De este modo estamos contribuyendo positivamente a los ODS 4 y 17.



Más información en 2.12. Inclusión Digital

Impulsamos el conocimiento de las nuevas tecnologías digitales para facilitar la empleabilidad y la inclusión.



ODS 4 - Abordamos las desigualdades invirtiendo en competencias digitales para capacitar a personas en el entorno digital

Contribución al ODS 4

Metas

4.3

Aseguramos el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.

4.4

Aumentaremos considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

4.4.1

Mejoramos y capacitamos a las personas para el nuevo entorno digital:

- Facilitamos el acceso a cursos de formación en competencias necesarias para acceder al empleo y al emprendimiento.
- Garantizamos que todos nuestros empleados tienen acceso a programas personalizados de reeducación en habilidades digitales.

4.c

Con nuestros programas de digitalización que ofrece nuestra Fundación aumentamos la formación de los profesionales e impulsamos la modernización y la digitalización en la educación.

Respecto a nuestra contribución a la cultura, desde Fundación Telefónica se llevan 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 sociedad las claves para acercarse a los contenidos más relevantes en relación con el arte y la cultura en la era de la revolución digital.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ODS 17 – Fomentamos las alianzas globales sólidas para un desarrollo sostenible

Contribución al ODS 17

Meta

17.8

Impulsamos la colaboración con otras organizaciones para innovar y aumentar el acceso y utilización de la tecnología y la digitalización en todos los ámbitos de la sociedad.

Seguridad, privacidad y derechos digitales


A medida que los negocios y los entornos se vuelven cada vez más digitales, nos intentamos adelantar a las posibles amenazas mediante inversiones en seguridad de la información y una colaboración constante con otros agentes del sector de las telecomunicaciones. También colaboramos con diferentes organizaciones, entidades sociales y administraciones públicas para apoyar a los colectivos más vulnerables y promover un uso responsable y ético de las nuevas tecnologías.

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.

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.



Más información en 2.18. Privacidad y seguridad

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

ODS 16 – Generamos confianza a través de la concienciación en el uso ético y responsable de la tecnología

Contribución al ODS 16

Meta

16.5

Nuestros programas internos de Negocio Responsable buscan asegurar la máxima exigencia por parte de todos los niveles de la organización para promover la confianza.

16.10

Impulsamos el acceso público a la información, protegiendo la privacidad, la seguridad y los derechos digitales. Fomentamos la confianza digital y el uso de los datos.

16.a

Fortalecemos nuestras instituciones y la cooperación a todos los niveles con actividades desarrolladas por nuestros empleados que generen valor y ayuden a las personas más vulnerables.

16.c

Trabajamos para fortalecer las instituciones y la cooperación con otros organismos públicos y privados.

2.13.4.3. Contribución social: Capital humano

En esta dimensión analizamos nuestro compromiso con la promoción del bienestar físico, intelectual y económico de nuestros empleados, además del impacto que nuestra actividad tiene en la generación de empleo.

Contribución a la generación de empleo

El sector de las telecomunicaciones es un motor de desarrollo empresarial y actividades económicas cruciales para la creación de empleo. El trabajo funciona como factor de cohesión y justicia social, posibilitando la participación de los ciudadanos, la distribución de la riqueza y la garantía de los derechos.

A través de nuestra actividad, generamos empleos tanto directos (empleados propios) como indirectos (empleo en nuestra cadena de suministro) e inducidos (empleo en diferentes sectores de la sociedad). Además de la creación de empleo directo, nuestra actividad nos permite ser un motor de progreso y creación de empleos adicionales de forma indirecta e inducida.



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

ODS 8 - Impulsamos la digitalización para el fomento del empleo de calidad

Contribución al ODS 8

Meta

8.5

Fomentamos el empleo y el trabajo de calidad para todas las mujeres y hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.8

Garantizamos y protegemos los derechos laborales, proporcionando un entorno de trabajo seguro para todos los trabajadores.

	Impacto en el empleo de los principales países (Nº personas)	% sobre el total del impacto
Impacto total	1.312.829	100%
Impacto directo	99.485	8%
Impacto indirecto	837.679	64%
Impacto inducido	375.665	29%

Definiciones

Impacto total: impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.

Impacto directo: empleados contratados directamente.

Impacto indirecto: empleos generados en aquellas empresas y sectores receptores de nuestros gastos e inversiones y por sus respectivos proveedores.

Impacto inducido: empleos generados en el conjunto de sectores económicos gracias a la actividad económica generada de forma inducida en el conjunto del mercado.

Países incluidos en el análisis: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Reino Unido.

La actividad que desarrollamos hace que por cada persona que contratamos en plantilla, generemos adicionalmente más de 10 empleos de manera indirecta e inducida.

Países	Impacto en el empleo (Nº personas)	% sobre total empleo local
Alemania	47.871	0,1%
Argentina	37.055	0,2%
Brasil	758.885	0,8%
Chile	85.161	0,9%
Colombia	114.614	0,5%
España	161.498	0,8%
México	22.344	0,1%
Perú	85.401	0,5%

Diversidad, igualdad y no discriminación

En Telefónica, la gestión de la diversidad y la inclusión nos ayuda a atraer y retener profesionales de alto potencial, además de responder a principios de justicia social. Nuestro sistema está compuesto por órganos y figuras internas que vigilan los progresos en este sentido y protegen a las personas de cualquier tipo de discriminación.



Más información en 2.7. Diversidad e Inclusión

5 IGUALDAD DE GÉNERO  ODS 5 - Promovemos la igualdad de género y la reducción de las brechas salariales

Contribución al ODS 5

Meta

5.2

Trabajamos para eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres.

5.5

Nos comprometemos para fomentar el liderazgo femenino, incrementar la proporción de mujeres en cargos directivos y eliminar cualquier tipo de desigualdad salarial.

5.b

Mejoramos el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres, impulsando acciones y programas que contribuyan a la reducción de la brecha digital de género y promuevan las carreras STEM entre las jóvenes.

Prácticas laborales/condiciones laborales y seguridad y salud

La formación y sensibilización de nuestros empleados es esencial para la consolidación de nuestra cultura. Nuestros profesionales tienen a disposición cursos presenciales y en remoto en materia de seguridad, salud y bienestar en el trabajo.

Además, desarrollamos anualmente formaciones estratégicas sobre asuntos como *compliance*, privacidad, nuevas tecnologías, seguridad digital, ética e inteligencia artificial, gestión ambiental, accesibilidad y diversidad, comunicación efectiva, liderazgo y gestión del tiempo. También disponemos de Universitas, una de las mejores universidades corporativas del mundo.

Necesitaríamos toda nuestra jornada laboral durante 40 años para completar la oferta formativa que existe actualmente en los programas de formación de Telefónica.

Por otro lado, la remuneración de nuestros profesionales está relacionada con los niveles individuales de responsabilidad, liderazgo y desempeño en la organización. Nuestro enfoque retributivo es exigente y competitivo, y su objetivo es atraer, retener y motivar a los profesionales. De esta manera, cumplimos con nuestras metas estratégicas, fomentando el bienestar de nuestros trabajadores y el crecimiento económico de las regiones en las que operamos.

Por último, somos conscientes de los retos que se pueden generar en materia de seguridad y salud, por lo que hemos construido una sólida cultura de seguridad y salud centrada en la persona, incluidos el entorno laboral, el bienestar mental, la promoción de la salud, la actividad física, la alimentación y el entorno personal.

Por ello, evaluamos, monitorizamos y prevenimos los riesgos que puedan surgir durante nuestras operaciones.

 [Más información en 2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades](#)

2.13.4.4. Contribución al medioambiente


Dentro de esta dimensión se tiene en cuenta nuestra contribución al medioambiente para lograr un desarrollo económico más sostenible. A tal efecto, se evalúan los costes vinculados con las emisiones y residuos producidos a través de nuestras actividades.

Análogamente, cuantificamos las repercusiones económicas resultantes del consumo de recursos, como por ejemplo, el agua y el impacto que generamos sobre la biodiversidad de nuestro entorno.

Cambio climático y gestión energética

En Telefónica seguimos comprometidos con las metas internacionales para la lucha contra el cambio climático, con el objetivo de reducir a nivel global el 90% de las emisiones de alcance 1 y 2 en 2030 y alcanzar cero emisiones netas en 2040, incluyendo la cadena de valor.

A tal efecto, estamos aumentando la financiación sostenible del Grupo, disminuimos nuestra dependencia de los combustibles fósiles, e integramos criterios ambientales en la toma de decisiones con la implementación de un precio interno al carbono que nos ayude a seleccionar sistemas y tecnologías más eficientes, con lo que disminuimos las emisiones en todo el ciclo de vida.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA  ODS 13 - Combatimos el cambio climático y mejoramos la eficiencia y utilización de los recursos

Contribución al ODS 13

Meta

13.2

Incorporamos medidas relativas al cambio climático en las políticas y estrategias de la Compañía a través de programas de reducción de emisiones.

De nuestra huella de carbono, las emisiones de nuestra cadena de valor, tanto proveedores como clientes (alcance 3) son las más relevantes.

Respecto a nuestros proveedores, desde hace varios años contamos con un programa de colaboración para reducir sus emisiones, en el que analizamos su madurez climática y les ayudamos a reducir su huella de carbono.

Además, reducimos el impacto que nuestra actividad realiza en el medioambiente a través del desacoplamiento entre el crecimiento del tráfico de nuestras redes y las emisiones de gases de efecto invernadero que esto provoca.

7
ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE

ODS 7 - Desarrollamos la red de telecomunicaciones más eficiente alimentada por energías renovables

Contribución al ODS 7

Meta

7.2

Impulsamos el uso de energías renovables y limpias en todas nuestras actividades.

7.3

Fomentamos el desarrollo de proyectos que incrementen la eficiencia energética y presten la mejor tecnología para poder ofrecer a nuestros clientes productos y servicios pioneros, eficientes y sostenibles.

Nuestro objetivo es alinear nuestros esfuerzos con la descarbonización para, de acuerdo con el SBTi, limitar el calentamiento global por debajo de 1,5 °C.

El 100% de nuestro consumo eléctrico en instalaciones propias proviene de fuentes renovables en Europa, Brasil, Perú y Chile, y un 82% a nivel global. Nuestro objetivo, enmarcado en la iniciativa RE100, es ser 100% renovables en 2030 en todas nuestras operaciones.

[Más información en 2.1. Responsabilidad con el medio ambiente](#)

Economía circular

Trabajamos para prolongar la vida útil de los equipos y llevar a cabo medidas internas de ecoeficiencia, además de fomentar el diseño con criterios ambientales de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Para reducir nuestro impacto y fomentar la reincorporación de materiales al ciclo productivo, fomentamos la reutilización y el reciclaje.

12
PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES

ODS 12 - Promovemos la economía circular en el uso de equipos electrónicos, a través del ecodiseño, la reutilización y el reciclado

Contribución al ODS 12

Meta

12.2

Logramos una gestión sostenible y un uso eficiente de los recursos naturales.

12.5

Minimizamos la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización, promoviendo programas que fomentan la economía circular y el reciclaje de residuos.

12.6

Transformamos nuestros procesos internos para garantizar que todas nuestras soluciones se diseñan y desarrollan bajo criterios éticos y sostenibles.

Contribución a la descarbonización de la economía

En Telefónica ofrecemos servicios que generan beneficios ambientales: reducen el consumo de energía, agua y las emisiones de CO₂ y potencian la economía circular.

En este sentido, nuestro portafolio de servicios Eco Smart, verificados por AENOR (certificadora independiente) identifica las soluciones que, al ser utilizadas por nuestros clientes, contribuyen positivamente a la protección del medioambiente.

En 2023, gracias a las eficiencias generadas por nuestros servicios de conectividad y Eco Smart, nuestros clientes evitaron la emisión de 86,1 millones de toneladas de CO₂.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

ODS 11 - Desarrollamos soluciones que permitan optimizar el consumo, disminuir las emisiones y mejorar la movilidad y seguridad de las personas y comunidades

Contribución al ODS 11

Meta

11.6

Promovemos el desarrollo de servicios y soluciones digitales que generan un impacto positivo en el medioambiente a través de nuestro portfolio de servicios Eco Smart

Desarrollamos nuevas soluciones digitales para acelerar la descarbonización y la transformación sostenible de la economía.

+ Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

Otros aspectos medioambientales

Agua

Establecemos medidas específicas para reducir el consumo de agua y mejorar la eficiencia en su uso.

Tomamos medidas específicas para lograr un consumo eficiente, especialmente en zonas de estrés hídrico. Estas medidas incluyen la instalación de sistemas de gestión de agua y pulsómetros, el mantenimiento preventivo para evitar fugas, la difusión de campañas de sensibilización a los empleados y la inclusión de cláusulas en los contratos de mantenimiento y limpieza de edificios que fomenten el uso responsable y eficiente del agua por parte de nuestros proveedores.

Biodiversidad

Desde Telefónica intentamos reducir las repercusiones de nuestra actividad y la afectación de las especies silvestres y/o su hábitat natural, especialmente en espacios protegidos.

+ Más información en 2.4. Biodiversidad, agua y otros aspectos ambientales

Hitos

- 1 Hemos generado un impacto positivo en nuestro entorno de +100.000 M€.
- 2 Por tercer año consecutivo hemos publicado nuestro Informe de Contribución Socioeconómica, incorporando nuevas mejoras y recomendaciones de los marcos internacionales.
- 3 Se han optimizado los modelos de cálculo y la estimación de impacto social de los proyectos estratégicos de la organización.

2.14. Derechos humanos

Puntos clave

Gobernanza

al más alto nivel en Telefónica para el respeto y fomento de los derechos humanos.

100%

de nuestras operaciones cuentan con evaluaciones de riesgo en DD.HH. para identificar, prevenir, mitigar y remediar posibles impactos adversos.

Pioneros

en publicar un informe sobre el proceso de Debida diligencia teniendo en cuenta los nuevos requerimientos en la materia.

2.14.1. Visión

Los derechos humanos son un pilar fundamental del tejido empresarial global y social. Garantizar el derecho de las personas representa no solo un conjunto de principios éticos, sino también un componente clave para garantizar la sostenibilidad y el bienestar de las empresas a largo plazo.

Actualmente existen un sinnúmero de retos relacionados con los derechos humanos con efectos globales y cada día más profundos sobre todos nosotros. La crisis climática, la brecha digital, la desigualdad social y la vulneración de los derechos de las personas son solo algunos ejemplos. Por esta razón, la incorporación de los derechos humanos en nuestra estrategia abre paso a la gestión de riesgos y oportunidades. Como sociedad multinacional, podemos contribuir de manera activa en la resolución de estos retos mundiales por medio de un comportamiento corporativo responsable, y el desarrollo de soluciones sostenibles, contribuyendo así a una transición justa.

En este sentido, estamos comprometidos con la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (1948) y normas desarrolladas con posterioridad, como los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU (2011) o las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

Es más, en esta materia vamos más allá de nuestro ecosistema interno y aspiramos a trabajar en estrecha colaboración con todas las partes implicadas para garantizar el respeto a los derechos humanos a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Con este fin, hemos puesto en práctica diferentes iniciativas y medidas para garantizar que nuestros proveedores de la cadena de suministro respeten los

derechos humanos y a nuestros clientes mediante el desarrollo de productos y servicios responsables.

2.14.2. Objetivos

- 100% de nuestras operaciones evaluadas dos veces al año en materia de derechos humanos.
- 100% de los proveedores de potencial alto riesgo en materia de sostenibilidad (incluidos los derechos humanos) evaluados externamente a cierre de 2026.
- 100% de los nuevos productos y servicios desarrollados a nivel de Grupo evaluados bajo el marco interno de Diseño Responsable en 2025.
- Seguir manteniendo una posición de liderazgo en el Ranking Digital Rights y Digital Inclusion Benchmark.

2.14.3. Gobernanza

GRI 2-12, 2-13

Para garantizar nuestro compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos a todos los niveles de nuestra Compañía y en nuestro día a día, contamos con un modelo de gobernanza sólido al más alto nivel, encabezado por un Consejo de Administración que involucra a todas las jerarquías y áreas relevantes del Grupo tanto a nivel global como a nivel local (más información en el cuadro inferior: Gobernanza en materia de DD.HH.).

Modelo de gobernanza del proceso de Debida diligencia en materia de DD.HH. y el medioambiente

Órganos

Consejo de Administración

Funciones

Aprobación del Plan de Negocio Responsable que incluye objetivos/proyectos en materia de derechos humanos y políticas relacionadas con los mismos.

Comisión de Sostenibilidad y Regulación

Funciones

Supervisión de la implementación del Plan de Negocio Responsable y los objetivos/proyectos en materia de derechos humanos.

Comisión de Auditoría y Control

Funciones

Supervisión del modelo de gestión de riesgos en materia de derechos humanos y de la eficacia del control interno, así como la integridad de la información relacionada con la temática.

Dirección Global de Sostenibilidad (ESG)

Funciones

Seguimiento y coordinación del Plan de Negocio Responsable.

Gestión transversal de las Áreas Gestoras

Funciones

Gestión del proceso de Debida diligencia en general y objetivos/proyectos en materia de derechos humanos en particular por parte de las Áreas Gestoras (Dirección Global de Sostenibilidad, Recursos Humanos, Compras, Secretaría General, Cumplimiento y cualquier otra que pueda verse afectada en función de la materia a tratar).

Equipos locales

Funciones

Seguimiento, fijación de objetivos, mejora continua a nivel local.

2.14.4. Políticas

GRI 2-23, 2-24

Nuestras principales políticas y normas de gestión interna en materia de derechos humanos son las siguientes:

- [Política Global de Derechos Humanos.](#)
- [Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro](#)
- [Reglamento Gestión Canal de Principios de Negocio Responsable.](#)
- [Política de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica.](#)
- [Política Global de Privacidad.](#)
- [Política Global de Seguridad.](#)
- [Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo.](#)
- [Política de Diversidad e Inclusión.](#)
- [Normativa de Comunicación Responsable.](#)
- [Política Ambiental Global.](#)
- [Política Anticorrupción.](#)

- [Reglamento Global ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes.](#)
- [Principios de inteligencia artificial.](#)
- [Reglamento del Modelo de Gobierno de la Inteligencia Artificial.](#)
- [Política de Igualdad.](#)

2.14.5. Impactos, riesgos y oportunidades

Somos plenamente conscientes de que la naturaleza y el alcance geográfico de nuestras operaciones implican **potenciales impactos** en los derechos humanos en nuestra cadena de valor. Los proveedores, empleados y clientes son parte fundamental del desarrollo de nuestra Compañía y el desarrollo de la actividad propia del negocio puede ocasionar impactos en los derechos humanos de los mismos.

La privacidad y la seguridad de los datos, la inclusión digital y las condiciones laborales dignas, entre otros, son algunos ejemplos de derechos sobre los que tenemos un papel esencial. Debemos hacerlos respetar, internamente con los empleados y externamente con los proveedores y clientes.

Para su identificación, realizamos evaluaciones de impacto, que son una parte esencial del proceso de Debida diligencia. Dichas evaluaciones nos ayudan a identificar y valorar los impactos potenciales y reales, y a realizar el análisis de materialidad conforme a los criterios de gravedad y probabilidad.

Para cada uno de los temas materiales que se desarrollan en este Informe incluimos la información relativa a estos impactos dentro de los correspondientes apartados de impactos, riesgos y oportunidades.

+ Más información en 1.4. Materialidad

No obstante, el propio desarrollo del día a día de nuestro negocio puede aflorar ciertos **riesgos** en materia de derechos humanos que han de ser gestionados. En la mayoría de los casos, el riesgo aparece directamente, pero también puede venir indirectamente a través de las relaciones comerciales con nuestros socios. Ambos deben ser gestionados para asegurar la sostenibilidad de nuestro negocio. En nuestro caso, los riesgos en materia de DD.HH. son gestionados a través del modelo de gestión de riesgos corporativo que cuenta con un análisis de riesgo *ad hoc* –el Riesgo de Derechos Humanos– dentro del mapa de riesgos de la Compañía.

+ Más información en 3. Riesgos

Sin embargo, no podemos obviar que la conectividad es una herramienta fundamental para facilitar y promover los derechos de las personas y para el desarrollo económico y social. Ello permite que la Compañía disponga de **oportunidades** de negocio destinadas a dar respuesta a las necesidades de dichas personas y cuya base sea la conectividad.

2.14.6. Plan de acción y compromisos
GRI 2-23, 2-24, 2-25, 3-3

Nuestro compromiso con el respeto y el fomento de los derechos humanos se materializa a través de las políticas y procesos que conforman nuestro proceso de Debida diligencia y permea a lo largo de toda la cadena de valor de Telefónica.

El proceso de **Debida diligencia** que hemos desarrollado en materia de sostenibilidad nos permite identificar, prevenir, mitigar y remediar los impactos sobre los derechos humanos (potenciales y reales) vinculados a nuestras operaciones. Asimismo, nos sirve como una

herramienta sólida para gestionar los impactos, riesgos y las oportunidades que afronta la Compañía.

Este proceso se basa en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU, que inspiran los requisitos de la **Directiva sobre la Debida diligencia de las empresas en materia de sostenibilidad de la UE**, que está ahora mismo en proceso de definición y en otras normativas ya vigentes como la ley alemana sobre Debida diligencia corporativa en las cadenas de suministro.



2.14.6.1. Fases de la Debida diligencia
GRI 3-3, 408-1, 409-1

1. Política

El punto de partida de la Debida diligencia es nuestra **Política Global de Derechos Humanos (fase 1)**. Esta política es aprobada por el Consejo de Administración y aplica a todas las sociedades del Grupo. Su finalidad es ratificar nuestro compromiso con el respeto y el fomento de los derechos humanos y establece unos principios rectores generales que son la base de nuestra relación con los proveedores, empleados, clientes y sociedad. De ella se derivan otros procedimientos y políticas internas, los derechos humanos en la cadena de valor, que sirven como instrumentos para garantizar el respeto a estos derechos en aspectos más concretos como la privacidad, la diversidad y no discriminación, entre otros.

2. Evaluaciones de impacto

Desde el punto de vista de la gestión interna, el punto de partida son las **evaluaciones de impacto (fase 2)** y hay dos tipologías.

En primer lugar, las **evaluaciones de impacto globales**, que realizamos periódicamente (cada tres o cuatro años), donde participan diversas áreas de la Compañía cuyas competencias tienen relación con los derechos humanos, expertos externos independientes y *right/stakeholders* externos. El objetivo de este proceso es comprender el efecto, tanto real como potencial, sobre los derechos humanos de nuestros productos, servicios, actividades empresariales y, de esta manera, identificar posibles impactos en los que debamos trabajar.

- Evaluaciones de impacto local en aquellos casos donde se consideren relevantes con el fin de contar con una imagen más precisa a nivel nacional que nos permita hacer frente a los impactos/riesgos en contextos concretos.
- Evaluaciones de impacto temáticas cuando necesitamos una visión detallada de una temática en particular tras identificar un impacto/riesgo concreto especial.

En segundo lugar, realizamos otros **análisis específicos**:

- Evaluaciones de riesgo semestrales en todas nuestras operaciones a nivel nacional, de conformidad con el proceso de gestión de riesgos empresariales de Telefónica.

Proceso de evaluaciones de impacto en derechos humanos



En relación con la Evaluación de Impacto Global, la última fue llevada a cabo el pasado 2022 y en ella se identificaron un total de 18 temáticas de impacto para toda la cadena de valor. Dicha evaluación se hizo conforme a la metodología que establece la nueva

regulación y que se fundamenta en los criterios de severidad y probabilidad. A continuación, se presentan impactos identificados en función del área operacional al que afectan, así como los colectivos potencialmente impactados.

Asuntos relevantes identificados en la Evaluación de Impacto Global 2022: temáticas y colectivos impactados

Temáticas relevantes

Cadena de valor ¹	Operaciones	Recursos humanos ²	Productos y servicios	Ética y gobernanza
<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Seguridad y salud • Diversidad y no discriminación • Privacidad • Ciberseguridad • Cambio climático • Minerales de zonas en conflicto 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Seguridad y salud • Privacidad • Ciberseguridad • Inclusión digital • Propiedad • Cambio climático • Economía circular • Biodiversidad • Recursos hídricos 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Diversidad y no discriminación • Seguridad y salud • Privacidad • Ciberseguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Ciberseguridad • Uso responsable de las nuevas tecnologías • Libertad de expresión e información • Inclusión digital • Protección de los menores • Cambio climático • Economía circular 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad fiscal • Comportamiento competitivo • Corrupción y sobornos

Colectivos impactados^{3,4}

Cadena de valor	Operaciones	Recursos humanos	Productos y servicios	Ética y gobernanza
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores en nuestra cadena de suministro • Trabajadores migrantes • Clientes • Menores • Grupos vulnerables • Inversores y accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados propios • Trabajadores en nuestra cadena de suministro • Comunidades locales • Grupos vulnerables • Inversores y accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados propios • Menores • Grupos vulnerables • Inversores y accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Menores • Grupos vulnerables • Inversores y accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad en general • Empleados propios

Por otro lado, tomando como punto de referencia los impactos identificados en nuestra Evaluación de Impacto Global, podemos agruparlos conforme a las áreas prioritarias para Telefónica. Cada una de estas áreas se trabaja de forma detallada y se llevan a cabo acciones

concretas que se desarrollan en el apartado de Progreso (ver abajo). Dichas áreas son: **derechos digitales, uso responsable de nuevas tecnologías, inclusión digital, protección del menor y estándares sociales y medioambientales en la cadena de suministro.**

¹ En ambos sentidos, en relación con proveedores y subproveedores (aguas arriba) y en relación con clientes o socios, p. ej. durante fusiones, adquisiciones (aguas abajo).

² Condiciones laborales, incluidas la libertad de asociación/el derecho a la negociación colectiva, etcétera./Diversidad y no discriminación incluida la igualdad en la remuneración, etcétera.

³ Trabajadores en nuestra cadena de suministro incluidos el trabajo infantil/forzado, el tráfico de seres humanos, etcétera.

⁴ Grupos vulnerables se tienen en cuenta a comunidades indígenas, mujeres, mayores, minorías étnicas, personas con discapacidad y otros grupos potencialmente discriminados.

Impactos identificados para Telefónica en derechos humanos

Minerales en conflicto	Condiciones laborales	Diversidad y No discriminación	Privacidad	Inclusión digital	Protección del menor
Seguridad y salud	Libertad de expresión e información	Uso responsable nuevas tecnologías	Medioambiente	Propiedad	Corrupción y soborno
Ciberseguridad	Economía circular	Biodiversidad	Recursos hídricos	Responsabilidad fiscal	Comportamiento competitivo

Áreas prioritarias para Telefónica en derechos humanos

Los 18 impactos que describimos en la tabla anterior, se resumen en las siguientes áreas:



Derechos digitales



Uso responsable de nuevas tecnologías



Inclusión digital



Protección del menor



Estándares sociales y medioambientales en la cadena de suministro

- **Derechos digitales (privacidad, libertad de expresión e información y ciberseguridad):** como empresa TIC que trata datos personales de sus clientes, usamos y protegemos su información con la máxima seguridad, proporcionando transparencia y control sobre su uso y finalidad. Tenemos el mismo compromiso con la privacidad, la libertad de expresión y la ciberseguridad de cara a las peticiones que recibimos por parte de las autoridades competentes en relación con interceptaciones de las comunicaciones, el acceso a metadatos, el bloqueo y la restricción de contenidos y las suspensiones geográficas y/o restricciones de servicio.
- **Uso responsable de las nuevas tecnologías (inteligencia artificial y big data):** la relación entre las personas y las máquinas es cada vez más estrecha y vinculante. Por ello, es fundamental velar y vigilar por un desarrollo y uso ético de las nuevas tecnologías con la finalidad de que los avances tecnológicos no desvirtúen los derechos de las personas, sino que contribuyan a un desarrollo sostenible.
- **Inclusión digital:** la base de nuestro negocio es la de proveer conectividad a las personas a través del desarrollo y comercialización de productos y servicios. Por tanto, es esencial garantizar que desarrollamos nuestros productos y servicios de manera responsable y sin dejar a nadie atrás, al margen de su género, edad, nivel educativo, nivel de ingresos o zona de residencia.
- **Protección del menor:** el mundo digital ofrece muchas oportunidades. Los menores necesitan tanto habilidades digitales como herramientas específicas que les permitan disfrutar de estas oportunidades. Debemos proteger su reputación y su privacidad en la

Red, así como abordar posibles problemas como los contenidos inadecuados.

- **Estándares sociales y medioambientales en la cadena de suministro:** es fundamental que prestemos especial atención a la gestión de la cadena de suministro dado nuestro compromiso, su alcance y trascendencia. El objetivo es aunar esfuerzos para garantizar el respeto de los derechos humanos y un correcto desempeño en materia medioambiental.

3. Integración en procesos

En función de los resultados obtenidos en las distintas evaluaciones de impacto, adaptamos nuestras normativas y procesos internos (**fase 3**) para prevenir, mitigar y/o remediar los posibles impactos sobre los derechos humanos.

Cabe destacar dos procesos: Diseño Responsable, cuyo foco es la integración de criterios éticos y sostenibles (incluido el respeto por los derechos humanos) desde las fases de desarrollo inicial de cualquier producto o servicio. Y, por otro lado, la formación obligatoria en materia de derechos humanos a todos los empleados y áreas estratégicas de la Compañía.

4. Evaluación y reporte

Llevamos a cabo **acciones de control y reporte (fase 4)** de una forma continuada. Para ello, monitorizamos y evaluamos los posibles riesgos relacionados con derechos humanos periódicamente. Además, evaluamos el grado de implementación de las mejoras surgidas de los planes de trabajo de las evaluaciones de impacto. Por otro lado, realizamos informes públicos sobre nuestro proceso de Debida diligencia y nuestra gestión general de los derechos humanos.

5. Mecanismos de reclamación y remedio

Uno de nuestros **mecanismos de reclamación y remedio (fase 5)**, el **Canal de Denuncias y Consultas**, permite que cualquier persona o entidad puedan manifestar su inquietud o queja sobre los derechos humanos, entre otros aspectos. Además de solventar la consulta, tomamos las medidas adecuadas para reducir riesgos a través de nuestras políticas, procesos, etcétera.

El canal está disponible de forma pública, 24/7, en varios idiomas. El usuario puede plantear una consulta de forma anónima si así lo desea.

2.14.7. Progreso en 2023

2.14.7.1. Debida diligencia

A lo largo de 2023 hemos continuado trabajando en cada uno de los cinco pasos de nuestro proceso de Debida diligencia. Y, en términos generales, cabe destacar dos avances fundamentales:

- La **continuación del proceso de Debida diligencia en base a los resultados obtenidos en la Evaluación de Impacto Global** realizada el año anterior (2022). Ello supone una serie de actuaciones como la priorización y plan de acción para llevar a cabo las recomendaciones recogidas en la evaluación.
- La elaboración y publicación de un **informe sobre el proceso de Debida diligencia en derechos humanos y medioambiente**. Dicho documento recoge, de forma pública, cuál es nuestra gestión en materia de derechos humanos, así como las principales conclusiones de la última Evaluación de Impacto Global y algunos ejemplos de buenas prácticas.

La siguiente tabla refleja nuestro grado de **avance en los últimos años para cada una de las cinco fases de la Debida diligencia** y evidencia que es un proceso continuo y transversal para toda la Compañía.

Paso de Debida diligencia	Actividades
1. Política	<p>¿Qué es? Compromiso público de Telefónica con los derechos humanos.</p> <p>¿Qué hemos hecho?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de la Política de Derechos Humanos aprobada por el Consejo de Administración. • Dicha Política: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Define nuestro proceso de Debida diligencia. ◦ Define un modelo de gobierno con responsabilidades claras. ◦ Se ajusta a las normas y estándares internacionales de derechos humanos. ◦ Cubre toda la cadena de valor. ◦ Disponible públicamente en varios idiomas. ◦ Comunicada interna y externamente. ◦ Implantación de la política, evaluada periódicamente. • Trabajamos en la recopilación de recomendaciones y mejoras para la siguiente actualización de cara a la Directiva sobre Debida diligencia (CSDDD).
2. Evaluaciones de impacto	<p>¿Qué es? Procedimiento para la identificación de impactos en la cadena de valor.</p> <p>¿Qué hemos hecho?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutada a nivel global de manera regular (en 2013, 2018 y 2022). Realizada con expertos externos en materia de derechos humanos (p. ej. con BSR en 2013, BHR en 2018 y Deloitte en 2022). • Con participación de varios grupos de interés (ONGs, instituciones públicas, socios comerciales, asociaciones sectoriales, entre otros) a nivel global/local mediante entrevistas. Evaluaciones adicionales en todos los países de manera semestral (también en 2023) para valorar riesgos/impactos en el contexto local.

3. Integración en procesos	<p>¿Qué es? Trabajo de campo para la adaptación de políticas y procesos internos para la gestión de los impactos.</p> <p>¿Qué hemos hecho?</p> <ul style="list-style-type: none"> Las evaluaciones de impacto se presentan a la Comisión de Sostenibilidad y Regulación del Consejo de Administración. Integración de los resultados de las evaluaciones de impacto en las políticas y los procesos internos. Algunos ejemplos de integración de resultados de las evaluaciones en los procesos: <ul style="list-style-type: none"> Formación obligatoria sobre derechos humanos para todos los empleados. Establecimiento de los derechos humanos como 'riesgo básico' en el mapa de riesgos de la Compañía. Inclusión de cláusulas de derechos humanos en los contratos con terceros (proveedores, socios, etc.) y en acuerdos de inversión, <i>joint ventures</i>, fusiones y adquisiciones. Auditorías <i>in situ</i> en materia de derechos humanos a proveedores, por ejemplo, en temas de seguridad y salud, condiciones laborales o de trabajo infantil y forzado. Proceso de atención específico en caso de una crisis relacionada con los derechos humanos, por ejemplo, en temas de privacidad o libertad de expresión. Implementación de 'Derechos humanos desde el diseño'. Adopción de nuevas políticas y actualización de políticas existentes relacionadas con los derechos humanos, por ejemplo, el Reglamento del Modelo de Gobierno de la Inteligencia Artificial en 2023.
4. Evaluación y reporte	<p>¿Qué es? Seguimiento de los procesos y las medidas implementadas para la gestión de los impactos para evaluar la eficacia de estas y oportunidades de mejora en el proceso y comunicar el progreso de estas medidas.</p> <p>¿Qué hemos hecho?</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de Negocio Responsable: reporte anual al Consejo de Administración sobre la implementación del Plan (que incluye derechos humanos). Mapa de riesgos: monitorización continua de riesgos relacionados con derechos humanos en el mapa de riesgos: Riesgo básico de derechos humanos. Evaluaciones de impacto: evaluación regular de nuestro desempeño en materia de derechos humanos mediante evaluaciones de impacto a nivel global/local. Informes periódicos y públicos: <ul style="list-style-type: none"> Reporte sobre desempeño en derechos humanos en el Informe Integrado. Informe de Debida diligencia en derechos humanos y medioambiente. Informe de Transparencia (asuntos de privacidad y libertad de expresión). Web corporativa: información actualizada sobre desempeño en derechos humanos. Participación en iniciativas <i>multistakeholder</i> como el UN Global Compact, la iniciativa B-Tech de NN.UU., etc.
5. Mecanismos de reclamación y remedio	<p>¿Qué es? Canal público y disponible para todos los grupos de interés (proveedores, clientes, empleados, inversores, etc.) mediante diferentes accesos (web corporativa, formulario de contacto, etc.). En los idiomas de todas las operadoras de la Compañía.</p> <p>¿Qué hemos hecho?</p> <ul style="list-style-type: none"> Canal de Denuncias y Consultas, que permite a los grupos de interés, de forma confidencial y anónima, plantear quejas o consultas sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable (explícitamente también sobre derechos humanos). Reglamento sobre el Canal (disponible públicamente) que garantiza un tratamiento uniforme, estipulando que las consultas deben ser respondidas y, siempre y cuando sea posible, ofrecer soluciones/remedios en el plazo más breve posible. Las consultas del Canal sirven para actualizar las políticas, procesos, etc., en materia de derechos humanos. El Canal está disponible para todas las personas, independientemente de la relación que tengan con Telefónica (cliente, accionista, empleado, proveedores, etc.). Está disponible 24/7 y en los idiomas de los países donde estamos presentes. Nuevas funcionalidades y mejoras para los usuarios: se ha habilitado un canal de comunicación bidireccional entre los consultantes y los gestores responsables de la consulta a través del cual se podría adjuntar también documentación si fuese necesario. Además, a través del Canal de Comunicación, el interesado puede ver el estado de su consulta en tiempo real y conocer la resolución de la misma. Aprobación de la Política del Sistema Interno de Información y adecuación del Canal de Denuncias conforme la Ley 2/2023.

2.14.7.2. Iniciativas transversales para gestionar los impactos potenciales identificados en la Evaluación de Impacto

Además, en base a las lecciones aprendidas año a año, seguimos reforzando **tres iniciativas transversales** que nos ayudan a convertir en realidad nuestros compromisos en materia de derechos humanos:



Formación en derechos humanos

Como en los años anteriores, impartimos formaciones generales para todos los empleados a través del Curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos y una más específica para los profesionales cuyo trabajo puede tener un impacto mayor en los derechos humanos.



Más información en 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad



Derechos humanos desde el diseño

En 2023, continuamos implementando el enfoque 'derechos humanos desde el diseño'. Para ello, los jefes de producto llevan a cabo una autoevaluación de nuevos productos y servicios a través de una herramienta en línea en la fase de diseño con el fin de identificar y abordar los posibles impactos en derechos humanos como, por ejemplo, privacidad, libertad de expresión, no discriminación, inteligencia artificial o el impacto en grupos vulnerables, como los menores. Si se identifican riesgos, el producto o servicio se somete a un análisis más detallado con la ayuda de expertos en derechos humanos de la Compañía con el fin de evitar efectos adversos.



Más información en 2.11. Oferta e Innovación sostenible



Despliegue de la red responsable

En 2023, seguimos implementando nuestras guías para el despliegue de red responsable en todos los países donde estamos presentes. Estas guías han sido desarrolladas en estrecha colaboración con nuestros equipos locales y establecen un conjunto de recomendaciones que deben seguirse para respetar los derechos humanos de grupos de interés implicados (empleados, proveedores, comunidades locales etc.) en las siguientes fases del despliegue de red: justificación del despliegue, planificación del despliegue, y operaciones de campo, operaciones de red y mantenimiento y retirada de la red.

A modo de ejemplo cabe destacar el caso de Colombia, donde se cuenta con un protocolo específico sobre la relación con las comunidades indígenas. Dicho protocolo contiene los lineamientos básicos de comportamiento para facilitar la relación con las comunidades con el fin de: (i) prevenir posibles eventos de conflicto con las comunidades y, (ii) establecer las acciones de manejo de crisis social y reducción de sus impactos.

Adicionalmente, hemos colaborado en Colombia en el desarrollo de diversas guías sobre Trabajo Decente, Cadena de Suministro, Relacionamiento con Comunidades, Fortalecimiento Institucional y Mecanismos de Quejas y Reclamos; hemos participado en mesas de trabajo gremial relacionadas sobre las consultas a las comunidades locales y hemos continuado con la promoción y sensibilización de las políticas corporativas relacionadas con los DD.HH., los Principios de Negocio Responsable, etcétera.

2.14.7.3. Avances en las cinco áreas prioritarias

En relación con los cinco asuntos prioritarios para Telefónica en materia de DD.HH. y medioambiente, a los que se hace referencia en el apartado de Plan de acción y compromisos, destacamos los siguientes avances:

1. Inclusión digital

Telefónica mantiene su posición como líder mundial en inclusión digital en el **Digital Inclusion Benchmark (DIB)** de 2023 realizado por la World Benchmarking Alliance (WBA). Este *benchmark* analiza cómo las 200 empresas tecnológicas más influyentes mejoran el acceso a las tecnologías y el uso fiable de estas con el fin de promover una sociedad y una economía digital más inclusivas.

Como parte esencial de nuestro compromiso con la inclusión digital, y con el fin de garantizar que el desarrollo de nuevos productos y servicios se realiza con responsabilidad, seguimos aplicando criterios inclusivos en nuestra **iniciativa Diseño Responsable**.

En paralelo, para reducir la brecha digital en **zonas de acceso limitado** como son las zonas rurales, continuamos destinando fondos procedentes de bonos sostenibles que financian el despliegue de la **conectividad de banda ancha móvil** en dichas zonas. Esto nos ha permitido reducir la brecha digital ofreciendo conectividad de banda ancha móvil en más de **7.200 municipios en zonas rurales**.



Más información en 1.7. Finanzas para la transición a una economía sostenible

Asimismo, Telefónica participa en el consorcio Bluevia, un operador de red que presta servicios de fibra hasta el hogar (FTTH) con el fin de mejorar la conectividad mediante el acceso a la fibra en ciudades españolas de menos de 20.000 habitantes y que, al hacerlo, contribuye al desarrollo social y económico de estas zonas rurales.

2. Derechos digitales (privacidad, libertad de expresión e información y ciberseguridad)

Desde Telefónica asumimos nuestra responsabilidad con los derechos digitales tales como la privacidad de los datos, la libertad de expresión y la ciberseguridad. Como muestra de nuestro compromiso y continuos avances, hemos sido reconocidos como la empresa líder entre todas las empresas de telecomunicaciones globales evaluadas por el **Ranking Digital Rights (RDR)**, en sus últimas tres ediciones. Más información sobre nuestras políticas de privacidad y seguridad en el Informe de Transparencia en la web de Telefónica.



Más información en 2.18. Privacidad y seguridad



Como parte de nuestro compromiso con los derechos digitales, hemos creado un nuevo **Centro Global de Transparencia** público y accesible que ofrece un espacio de acceso a toda la información sobre nuestras políticas y gestión relativas a la privacidad, seguridad de los datos y la libertad de expresión, de nuestros clientes. Desde este espacio, también se puede acceder a los Centros de Transparencia locales existentes.

En 2023, continuamos participando en **B-Tech, una iniciativa de las Naciones Unidas** que busca fomentar el diálogo sobre los derechos humanos en el sector digital entre varios grupos de interés y ofrecer una plataforma de participación para generar un conocimiento compartido sobre derechos humanos y digitales.

3. Uso responsable de las nuevas tecnologías (inteligencia artificial y big data)

Para garantizar que nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y el *big data* se desarrollan y utilizan de manera responsable, hemos seguido implantando los principios de IA en todas nuestras operaciones. Por esto, en 2023, hemos aprobado un **nuevo reglamento interno sobre el Modelo de Gobierno de Inteligencia Artificial** que materializa nuestro compromiso con el avance de nuevas tecnologías de manera ética y responsable. Este reglamento establece los roles y los procesos necesarios para garantizar el respeto de los derechos humanos en las nuevas tecnologías y una gestión responsable de la inteligencia artificial por medio de un modelo de gobernanza específico.

En este contexto, ofrecemos a todos nuestros empleados un curso sobre cómo aplicar y respetar los DD.HH. desde el diseño, que incluye consideraciones sobre el uso responsable de la inteligencia artificial.

Además, como parte de nuestra participación en **B-Tech**, nos hemos sumado a un grupo de trabajo específico sobre la **gestión responsable de la IA** junto con otras empresas del sector y otros grupos de interés con el fin de compartir y aplicar buenas prácticas teniendo en cuenta la evolución constante de la IA.



Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

4. Protección del menor

Desde Telefónica, nos enfocamos en hacer de **Internet un sitio más seguro para los menores**, reafirmando nuestro compromiso con los derechos de la infancia a través de medidas concretas. Nuestros procesos e iniciativas se basan en los Derechos del Niño y Principios Empresariales desarrollados por Unicef y aplican su herramienta de autodiagnóstico MO-CRIA (Unicef Mobile Operator Child Rights Self-Impact Assessment Tool).

Los menores (incluidos niños, niñas y adolescentes) son uno de los grupos vulnerables destacados en las políticas internas de nuestros Principios de Negocio Responsable, nuestra Normativa de Comunicación Responsable y la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

Además, en 2023 seguimos avanzando con las siguientes iniciativas:

- **Productos y servicios:** la iniciativa Diseño Responsable incluye criterios explícitos centrados en la protección de los menores como grupo potencialmente vulnerable en el desarrollo de nuestros nuevos productos y servicios. Adicionalmente, ofrecemos productos como SmartWifi que permiten controles parentales en términos de accesibilidad a contenido de web para menores.
- **Entorno audiovisual:** creación de un Perfil del Menor en Movistar Plus+ para los niños de hasta 12 años con el fin de garantizar un entorno tecnológico seguro en el seno de la aplicación de Movistar +.
- **Entorno de Internet seguro:** en colaboración con la Internet Watch Foundation para identificar y bloquear imágenes de abusos sexuales de menores en la Red.
- **Comunicación responsable:** contamos con la Normativa de Comunicación Responsable que detalla pautas explícitas para la protección de menores en nuestras comunicaciones a clientes.



Más información en 2.12. Inclusión digital

5. Estándares sociales y medioambientales en la cadena de suministro

Aunque nuestra gestión de la cadena de suministro se explica con más detalle en el apartado 2.20, cabe destacar nuestro firme compromiso para que nuestros proveedores desarrollen su actividad respetando los derechos humanos.

Para alcanzarlo, en 2023, como todos los años, **exigimos que todos nuestros proveedores firmen y acepten la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro**, que establece unas obligaciones de cumplimiento vinculantes por contrato en materia de derechos humanos. Igualmente, hemos realizado un análisis de riesgos para identificar a aquellos proveedores que suponen un potencial riesgo alto en materia de sostenibilidad a nivel general, y particularmente en derechos humanos en base a su actividad empresarial, entre otros criterios. Una vez que hemos identificado a los proveedores de potencial alto riesgo, se les invita a realizar una evaluación de su desempeño en materia de sostenibilidad. Esta **evaluación de proveedores de potencial alto riesgo** se realiza a través de Integrity Next, una plataforma externa que nos permite evaluar el desempeño de nuestros proveedores en varias temáticas de sostenibilidad como condiciones laborales, seguridad salud, entre otros.

Además, verificamos el cumplimiento por parte de los proveedores de mayor importancia a través de auditorías *in situ*. En esta línea, hacemos auditorías *in situ* a través de nuestro programa interno de Aliados (a proveedores de servicios) y la iniciativa sectorial Joint Alliance for CSR (JAC) en colaboración con otras empresas en el sector TIC (a proveedores de productos). En estas auditorías se abordan temáticas específicas como el trabajo forzoso, trabajo infantil y/o minerales de zonas de conflicto y se realiza un seguimiento posterior para garantizar el cierre de cualquier no conformidad encontrada.

Ejemplo práctico de medidas correctivas: auditorías y grupos de trabajo

Trabajamos para que se respeten los derechos humanos a lo largo de toda la cadena de valor. En el caso de los proveedores (*upstream*), nos aseguramos de que cumplan con sus obligaciones en la materia, entre otras cosas, a través de auditorías. Algunas de las temáticas que se revisan en estas son: seguridad y salud, libertad de asociación, condiciones laborales y salariales, discriminación, trabajo forzoso o trabajo infantil.

Las auditorías nos ayudan a identificar posibles atentados contra los derechos humanos por parte de nuestros proveedores directos e indirectos (nivel 2 y superior). Un ejemplo concreto en 2023 fue el descubrimiento de que la fábrica auditada retenía parte del salario de los empleados para cubrir el coste del equipo de protección personal necesario para el trabajo. Como medida correctiva, se acordó que la empresa se encarga de cubrir los costes del uniforme de trabajo y de ofrecer el equipo de protección personal libre de coste para todos los empleados. Se recogen más ejemplos de medidas correctivas en la tabla de la sección 'detalles de auditorías de JAC' en el capítulo 2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro.

Además de las auditorías, formamos parte de un grupo de trabajo especializado en la debida diligencia dentro de la iniciativa sectorial JAC. Este grupo de trabajo se creó en 2023 y analiza la evolución de los nuevos requerimientos en la Unión Europea en materia de DD.HH. y el medioambiente y ofrece un espacio de colaboración entre telcos para promover la sostenibilidad en la cadena de suministro del sector TIC.



Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

Hitos

- 1 Evaluación de riesgo en DD.HH. en todas nuestras operaciones.
- 2 Implementación de recomendaciones de la Evaluación de Impacto Global realizada en 2022.
- 3 Publicación de Informe de Debida diligencia en materia de DD.HH. y medioambiente.
- 4 Inclusión de los resultados de la Evaluación de Impacto Global en análisis de la doble materialidad.
- 5 Primera telco en la última edición de Ranking Digital Rights y Digital Inclusion Benchmark.

Resumen de indicadores clave

	2022	2023
Nº de empleados formados en derechos humanos a través de nuestro curso de Principios de Negocio Responsable desde su lanzamiento en 2022	91.347	92.401
% de operadoras sometidas a una evaluación de impacto en materia de derechos humanos	100%	100%
Nº de auditorías <i>in situ</i> de derechos humanos a proveedores (asuntos laborales, trabajo infantil/forzado, seguridad y salud, privacidad y seguridad)	9.964	9.028

Liderar con el ejemplo



2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

Puntos clave

92.401

empleados ya tienen formación en nuestro código ético, los Principios de Negocio Responsable.

20%

de la retribución variable de nuestros profesionales está vinculada a objetivos ESG tales como la reducción de emisiones de carbono y la igualdad de género.

3.300

cursos sobre sostenibilidad han sido realizados por nuestros empleados a lo largo de 2023 en la nueva ESG Academy de la Compañía.


2.15.1. Gobernanza

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16

En el Grupo Telefónica contamos con un código ético y de conducta: nuestros Principios de Negocio Responsable. Estos son, a su vez, nuestra política de sostenibilidad ya que nos guían para actuar con integridad, compromiso y transparencia.

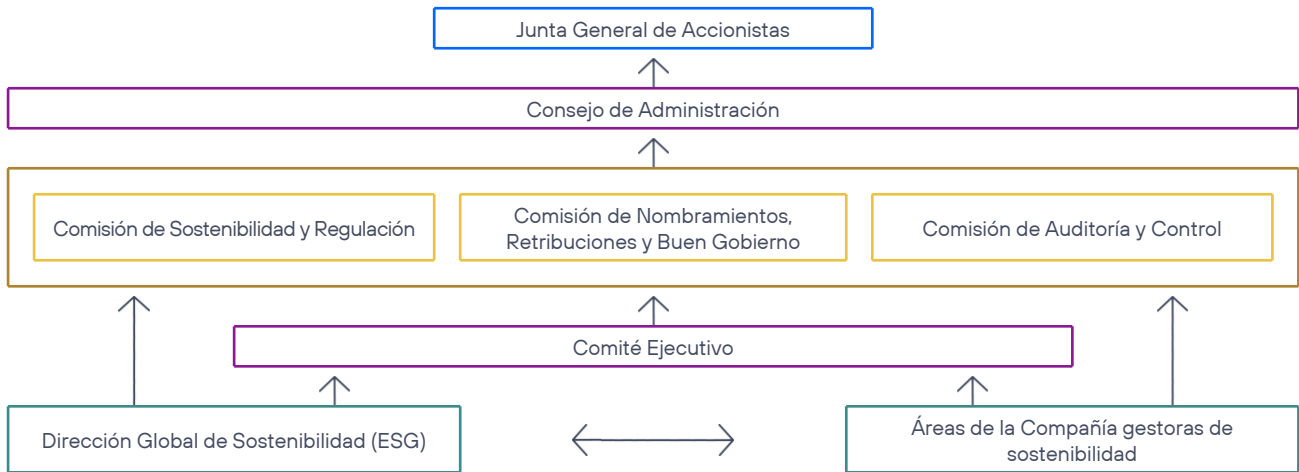
Para garantizar que nuestros Principios de Negocio Responsable son el hilo conductor en todo lo que hacemos, elaboramos el **Plan de Negocio Responsable**. Este incluye objetivos y proyectos en los pilares de nuestro plan estratégico GPS: Crecimiento (*Growth*), Rentabilidad (*Profitability*) y Sostenibilidad (*Sustainability*), para transformar la relación con el cliente, hacer más eficiente el modelo operativo y crear valor a largo plazo.

Las prioridades del Plan de Negocio Responsable forman parte del **plan estratégico de la Compañía**, en el que se reflejan indicadores de sostenibilidad sobre los que reportamos en este Informe. Algunos de los objetivos están, además, incorporados a la remuneración variable de todos los empleados, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo.

 [Más información en 1.5. Estrategia](#)

La gestión de la sostenibilidad es transversal, lo que significa que participan diversos órganos de administración y gestión y áreas (locales y corporativas) del Grupo.


Principales órganos del modelo de gobierno de la sostenibilidad



La **Junta General de Accionistas** es el máximo órgano de deliberación de la Sociedad, a través del cual se manifiesta la voluntad social y se articula el derecho del accionista a intervenir en la toma de decisiones de la Sociedad. Entre sus funciones se encuentra la aprobación del Informe de Sostenibilidad.

El **Consejo de Administración** aprueba los Principios de Negocio Responsable, el Plan de Negocio Responsable y todas las políticas y normativas ESG relevantes (anticorrupción, gestión ambiental, privacidad, diversidad, igualdad o gestión sostenible de la cadena de suministro, entre otras). Todo ello conforma nuestro marco ético y de negocio responsable, y la hoja de ruta para todos los empleados, que se complementa con formación y sensibilización.

La **Comisión de Sostenibilidad y Regulación**, creada bajo su nueva configuración el pasado 13 de diciembre de 2023, supervisa, entre otros aspectos, la implementación del Plan de Negocio Responsable en sus reuniones mensuales. Asimismo, la **Comisión de Auditoría y Control** tiene un rol adicional en materia de sostenibilidad, ya que supervisa determinados aspectos relacionados con la información de sostenibilidad, el cumplimiento de la normativa, el proceso de análisis y gestión de riesgos y los procesos de reporte de la Compañía. Por otra parte, la **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno** supervisa también el sistema de retribución variable, compuesto, entre otros, por objetivos vinculados a sostenibilidad.

 [Más información en 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración](#)

El **Comité Ejecutivo**, uno de los máximos órganos de gestión del Grupo Telefónica, que reúne dos veces al mes a los principales responsables de la gestión de todas las áreas de la Compañía, lleva a cabo el seguimiento del

negocio y del Plan de Negocio Responsable, así como aquellas otras cuestiones vinculadas a la gestión de los objetivos ESG, que se estimen preceptivos en este ámbito.

La **Dirección Global de Sostenibilidad (ESG)** es el área encargada de dar seguimiento y coordinar:

- La elaboración del Plan de Negocio Responsable (basado en el análisis de materialidad), que incluye objetivos, indicadores de seguimiento y planes de acción en la materia.
- El reporte de información de sostenibilidad a los distintos grupos de interés y su verificación.
- La gestión de riesgos, impactos y oportunidades y la gobernanza de sostenibilidad.
- La cultura ESG (propósito, Principios de Negocio Responsable, retribución variable, políticas, formación y sensibilización interna).
- El discurso ESG para el relacionamiento con grupos de interés (*ratings, rankings*, analistas, inversores, sociedad, reguladores o clientes).
- La financiación sostenible.
- La medición de la reputación y el impacto social y medioambiental de la Compañía, entre otros aspectos.

Por último, las **áreas de la Compañía gestoras de sostenibilidad** son aquellas que asumen la implementación de los objetivos del Plan de Negocio Responsable y generan y gestionan indicadores cuantitativos o cualitativos de esta índole (ESG), por estar bajo su competencia (por ejemplo, las áreas corporativas de Medio Ambiente y Derechos Humanos, Desarrollo e Impacto ESG, Consumidor y desarrollo de negocio ESG, Compras, Cumplimiento, Privacidad, Fiscal, Recursos

Humanos, Inspección, Relación con Inversores, Estrategia, Infraestructura y operaciones, Secretaría General, Control

de Gestión o Seguridad y las filiales locales u operadoras que también participan en la gestión de la sostenibilidad).

2.15.2. Principales políticas y normativas del Grupo Telefónica relacionadas con la sostenibilidad

GRI 2-24, 3-3

 Ética	 Cadena de suministro	 Privacidad y libertad de expresión	
<ul style="list-style-type: none"> • Política Global Anticorrupción. • Política de la Función de Cumplimiento. • Reglamento de la Función de Cumplimiento. • Política de Prevención Penal. • Reglamento Interno de Conducta. • Reglamento de Prevención y Gestión del Fraude en Telecomunicaciones. • Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas. • Política de Gestión de Canal de Denuncias. • Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina. • Política de Control Fiscal. • Política de Gestión de Riesgos. • Política sobre Derecho de la Competencia. • Normativa de Sanciones. • Política <i>Clawback</i> US. • Política y Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. • Normativa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. • Reglamento de Seguridad en la Cadena de Suministro. • Instrucción de Compras Bajas en Carbono. • Normativa de Contratación de Bienes y Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política Global de Privacidad. • Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales. • Reglamento ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes. • Política Global de Seguridad. 	
 Capital Humano	 Derechos Humanos	 Comunicación Responsable	 Gestión Ambiental y Cambio Climático
<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso Laboral o Moral, Acoso Sexual y Discriminación. • Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. • Política de Diversidad e Inclusión. • Política de Igualdad. • Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros. • Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A. • Normativa para la contratación de Ex Directivos y Ex Empleados del Grupo Telefónica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política Global de Derechos Humanos. • Principios de inteligencia artificial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa de Comunicación de Información a los Mercados y a otros grupos de interés. • Política de Comunicación a los Accionistas. • Normativa de Comunicación Responsable. • Normativa sobre registro, comunicación y control de la información financiera y de sostenibilidad. • Reglamento de Redes Sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política Ambiental Global. • Política de Gestión Energética.

Cobertura de las políticas y normativas: las principales políticas y normativas indicadas, se aplican en las sociedades del Grupo Telefónica que se encuentran dentro del perímetro de consolidación.



Más información en Anexo I: Perímetro de consolidación

2.15.3. Impactos, riesgos y oportunidades

Apostamos por un modelo de gobernanza en materia ESG (*Environmental, Social & Governance*) sólido, eficiente e integral y por una cultura corporativa ética, donde primen el respeto e inclusión. Consideramos que puede traducirse en un **impacto** positivo en la satisfacción de los empleados, clientes, accionistas, proveedores o en otros grupos de interés.

Además, identificamos los **riesgos** relacionados con la gobernanza y rendición de cuentas con el objetivo de gestionarlos y mitigarlos. Por ejemplo, fomentamos la transparencia a través de comunicaciones e informes periódicos en materia de sostenibilidad ya que creemos que un riesgo potencial es la pérdida de compromiso de las partes con las que nos relacionamos por una ineficiente comunicación con ellos.

Por otra parte, analizamos las **oportunidades** en materia de gobernanza de sostenibilidad y tratamos de implementarlas en el Grupo. Por ejemplo, consideramos que asociar un % de retribución variable a aspectos ESG nos ayudará a permanecer en el largo plazo, a la vez que impactamos positivamente en la sociedad y medioambiente.

2.15.4. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible

Más allá de asegurar un comportamiento ético y una gestión responsable del negocio, nuestro objetivo es convertir la sostenibilidad en una **pieza fundamental de nuestra cultura**. Para ello tratamos de alinear comportamientos, procesos y objetivos con el propósito y los valores de la Compañía.

La base son nuestros Principios de Negocio Responsable (PNR), que se desarrollan en 10 temáticas:

1. **Gestión ética y responsable.**
2. **Gobierno corporativo y control interno.**
3. **Respeto y promoción de los derechos humanos y los derechos digitales.**
4. **Nuestro compromiso con el medioambiente.**
5. **Innovación, desarrollo y uso responsable de la tecnología.**
6. **Comunicación responsable.**
7. **Nuestro compromiso con el cliente.**
8. **Nuestro compromiso con los empleados.**
9. **Nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos.**
10. **Gestión responsable de la cadena de suministro.**

Para alinear **la cultura interna con factores ESG** (ambientales, sociales y buen gobierno), mostramos su valor empresarial a largo plazo. De hecho, nos aseguramos de que **cada proceso o actividad interna es coherente con esta visión**. Desarrollar la cultura organizacional y potenciar el compromiso con la sostenibilidad es un trabajo continuo que requiere una visión compartida y el compromiso a todos los niveles de la organización.

Destacamos varias líneas de trabajo que muestran de forma práctica cómo la gestión del Grupo está 100% alineada con criterios de sostenibilidad:

- **Formación y sensibilización:** formamos de manera continua a toda nuestra plantilla (empleados a tiempo parcial y a jornada completa) en los Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos. El curso tiene carácter obligatorio. La realización del mismo conlleva la aceptación de los Principios por parte del empleado. En el caso de los empleados de nueva incorporación, además de encontrar los Principios en el pack de bienvenida, se les solicita realizar el curso específico de PNR en un plazo máximo de tres meses desde su incorporación. Tanto el curso como los Principios de Negocio Responsable son traducidos a los idiomas principales del Grupo Telefónica: inglés, alemán y portugués.

Además, anualmente se desarrollan formaciones estratégicas sobre asuntos clave como la privacidad, la seguridad digital, la ética y la inteligencia artificial, gestión ambiental, accesibilidad o diversidad. Así como cuestiones específicas de ética y sostenibilidad relacionadas con el diseño de nuestros productos y servicios como el impacto en derechos humanos, el ecodiseño, productos y servicios accesibles, impacto social o ética de datos.

La formación se refuerza con campañas de sensibilización interna sobre conflictos de interés, regalos e invitaciones, compras responsables, promesa cliente, medioambiente, privacidad, diversidad e inclusión, accesibilidad, etcétera.

- **Procesos y actividades internas:** nuestro objetivo es que cada empleado entienda que la sostenibilidad tiene que ver con su actividad diaria, siendo un elemento que aporta valor y diferenciación a los distintos ámbitos del negocio. Un ejemplo es la incorporación de aspectos éticos, sociales y ambientales en los procesos de desarrollo de productos y servicios.

- **Alineamiento con prioridades de negocio:** mostramos los casos de negocio con los beneficios en cifras. Como ejemplos serían los servicios Eco Smart, soluciones digitales que ayudan a nuestros clientes a reducir su impacto en el medioambiente o también el valor de nuestra estrategia de sostenibilidad ante nuestros clientes, como elemento diferenciador en sus procesos de licitaciones.

+ Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

- **Procesos de control:** promovemos la robustez y la eficiencia de nuestros procesos de control interno implementando una rigurosa supervisión y gestión de los indicadores de sostenibilidad. Nuestro compromiso radica en asegurar la integridad, calidad, accesibilidad, comparabilidad y la transparencia de la información, contribuyendo así a la toma de decisiones informadas y al logro sostenible de nuestros objetivos estratégicos.

- **Esquema retributivo:** en la remuneración variable, un 20% de la valoración del desempeño de nuestros empleados incluye indicadores de sostenibilidad. Asimismo, se incluye un 10% en la remuneración a largo plazo, que aplica a los principales directivos.

+ Más información en 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones

A comienzos de 2024, y previa aprobación por parte del Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, se ha modificado el esquema retributivo para alinearlos con nuestro plan estratégico GPS. En lo que se refiere a indicadores de sostenibilidad, el **nuevo modelo** se centra en tres indicadores fundamentales:

En el corto plazo:

- **NPS:** esta palanca clave para reforzar nuestra relación con los clientes pasa a representar un 10% en el SRV del corto plazo, frente al 9% del anterior esquema.
- **Mujeres directivas:** supondrá un 5% (el 3% hasta el cierre de 2023) en el corto plazo. Así, damos más peso a la igualdad de género con un indicador al que tenemos asociada también financiación sostenible.
- **Emisiones de carbono:** su reducción sigue formando parte de la retribución variable de los empleados, con un 5%.

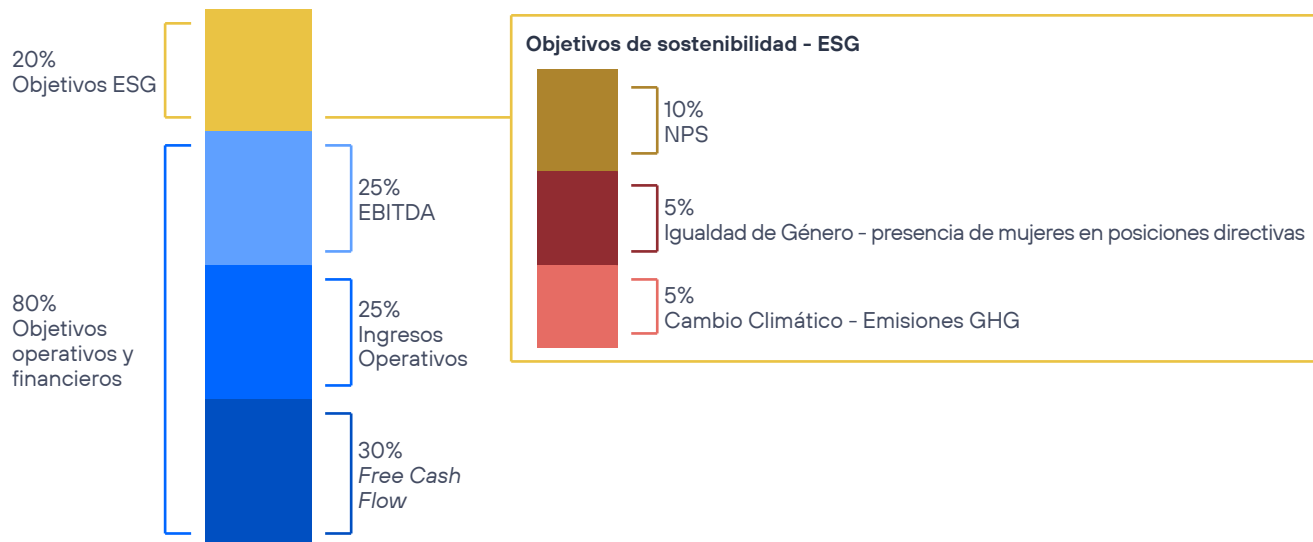
En el largo plazo:

En la próxima Junta General de Accionistas de 2024 se prevé proponer un Plan de Incentivo a Largo Plazo 2024-2028 que, contando con características similares a los planes anteriores, incluye ciertas adaptaciones, entre las que se encuentran:

- **Mujeres directivas:** por su relevancia, supondrá un 5%.
- **Emisiones de carbono:** en lugar del 10%, pasará a representar un 5%.

En el gráfico siguiente mostramos cómo queda el esquema:

Remuneración variable anual



Incentivo a largo plazo (2021-2026)



Nuestro objetivo en 2024 es desarrollar e implementar una nueva formación para refrescar el conocimiento en materia de Principios de Negocio Responsable.

2.15.5. Progreso de 2023

2.15.5.1. Formación
GRI 3-3

Formación: Principios de Negocio Responsable

Se han mantenido campañas de comunicación interna haciendo hincapié en la relevancia de la realización del curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos y se ha llevado a cabo un exhaustivo seguimiento de su cumplimiento.

- En 2022 se lanzó la nueva edición del curso de PNR y DD.HH. que tiene una vigencia de tres años. Se logró formar en seis meses a 91.347 empleados, lo que supuso un 89% de la plantilla promedio¹ (102.483 empleados).
- Como la plantilla está en constante rotación, en 2023 se continuó con iniciativas para asegurar el máximo números de empleados formados obteniendo 13.581 empleados adicionales. Teniendo en cuenta las bajas y nuevas incorporaciones, el incremento neto es de 1.054 empleados desde su lanzamiento.
- El dato acumulado desde su lanzamiento en 2022 es de 92.401 empleados formados, lo que supone un 89% de la plantilla promedio¹ y un total de 183.489 horas. Hay que tener en cuenta la dificultad de llegar al total de la plantilla, ya que dentro de ella contemplamos bajas remuneradas en el periodo formativo, así como empresas recién adquiridas en proceso de integración y empleados recién incorporados, ambos dentro del plazo vigente para realizar la formación.
- El curso es de carácter obligatorio y se hace un seguimiento exhaustivo de su cumplimiento por parte de un equipo multidisciplinar formado por los departamentos de Cumplimiento, Personas y ESG.

¹ Incluyendo dentro de la 'plantilla promedio' aquellos empleados recién incorporados en el último trimestre, bajas remuneradas en el periodo formativo y empresas recién adquiridas en proceso de integración cuyo plazo para realizar la formación sigue estando vigente.

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

Formación	2022	2023
Número de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios en el año del reporte	91.347	13.581
Número de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios desde su lanzamiento	N/A	92.401
Porcentaje de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios en el año de reporte	89	13
Porcentaje de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios desde su lanzamiento	N/A	89
Horas de formación en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios en el año de reporte	163.125	20.364
Horas de formación en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios desde su lanzamiento	N/A	183.489

El objetivo de la ESG Academy es potenciar la cultura en sostenibilidad a través de la formación en materias ESG.

ESG Academy

En 2023 lanzamos la ESG Academy, un espacio de formación dirigido a toda la plantilla de Telefónica. Existen dos formatos:

- **Online:** un espacio dentro de las plataformas de aprendizaje de Telefónica donde se aglutina la formación interna relacionada con sostenibilidad, así como cursos externos y diversos recursos de interés. El contenido está en español y es de autoconsumo. Se ha desarrollado una campaña de comunicación para dar a conocer tanto su lanzamiento como el contenido existente. Se han impartido más de 5.500 horas en formación, 2.500 empleados han sido formados y se han completado más de 3.300 cursos.
- **Live:** a través de la colaboración con Universitas (la universidad corporativa de Telefónica) y con otras áreas de la Compañía, hemos desarrollado cursos en directo

con ponentes externos e internos. Se han impartido formaciones acerca de los pilares clave de ESG para nuestro negocio, como por ejemplo, medioambiente, inclusión digital, privacidad y seguridad, etc., y cómo lo abordamos. A través de esta modalidad hemos formado a 1.054 empleados de España, Hispanoamérica y Brasil.

Otras formaciones ESG

Hemos llevado a cabo diversas formaciones internas relacionadas con aspectos ESG:

Medioambiente (E):

- **Gestión medioambiental:** formación interna dirigida a empleados que tienen responsabilidad en el funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental para mejorar el desempeño de la Compañía.



Más información en 2.1. Responsabilidad con el medioambiente

- **Gestión de residuos:** formaciones dirigidas a responsables de diferentes áreas sobre el uso de la plataforma de gestión de residuos en todas nuestras operadoras.
- **Cambio climático:** se impartió una formación específica sobre gestión del cambio climático a los miembros del Consejo de Administración. Además, dentro de la iniciativa Planet Pledge, se incluyó una formación dirigida al equipo de marketing, comunicación y marca.



Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

Sociedad (S):

- **Uso responsable de la tecnología:** formaciones que ayudan a los empleados, y sus familias, a ejercer un uso saludable de los dispositivos digitales.
- **Accesibilidad:** sensibilización de la plantilla a través de formatos amenos y dinámicos, como es el caso de unas videopildoras protagonizadas por personas con discapacidad física, audiovisual, orgánica, intelectual y psíquica. Adicionalmente, formación a departamentos y perfiles con una responsabilidad directa como Marca o áreas de desarrollo de producto.



Más información en 2.12. Inclusión digital

- **Discapacidad:** reforzamos nuestra oferta de sensibilización para todos los empleados, con información sobre los diferentes tipos de discapacidades y herramientas que facilitan el trato igualitario.

- **Diversidad:** los prejuicios y sesgos inconscientes, así como la importancia del liderazgo inclusivo son algunos de los temas que abordamos en nuestros talleres, manuales y cursos *online*. Además, hemos impartido sesiones formativas a nuestro Consejo de Administración y hemos continuado reforzando los grupos de afinidad para empleados LGBT+, personas con discapacidad, de diferentes razas o etnias, jóvenes y mujeres.

 Más información en 2.7. Diversidad e Inclusión

Gobernanza (G):

- **Ética:** además del curso de Principios de Negocio Responsable, se han llevado a cabo formaciones en materia anticorrupción.

 Más información en 2.16. Ética y cumplimiento

- **Privacidad y seguridad:** formación dirigida a todos los empleados sobre protección de datos, roles de tratamiento y otros asuntos de seguridad.

 Más información en 2.18. Privacidad y seguridad

2.15.5.2. Campañas de sensibilización

Hemos llevado a cabo diversas campañas internas relacionadas con aspectos ESG (estrategia, principales avances, *rankings*, reconocimientos, sensibilización en fechas clave, etcétera) dirigidas a toda la plantilla.

En el caso de la ESG Academy, la campaña de comunicación se ha centrado en dar a conocer la plataforma, así como en la difusión de vídeos cortos o cursos exprés sobre cada una de las temáticas. Los canales principales utilizados han sido la red social interna *Workplace* y *newsletters*. Los *posts*, siempre con un director como portavoz, han alcanzado más de 40.000 visualizaciones.

Medioambiente (E)

- Se han llevado a cabo campañas en torno a la economía circular, cambio climático y fechas especiales como 'La hora del Planeta'. Además se llevó a cabo el XIV Workshop de Energía y Cambio Climático.

 Más información en 2.2. Energía y cambio climático

Sociedad (S)

- **Diversidad e inclusión:** participamos en la conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad y del Día Internacional del Orgullo LGBT+ a través de campañas de comunicación interna. Además, fuimos anfitriones del evento REDI to Connect Employees, el mayor encuentro de grupos de afinidad LGBT+ de España.

- **Discapacidad y accesibilidad:** videopíldoras protagonizadas por personas con discapacidad física, audiovisual, orgánica, intelectual y psíquica, que exponen sus necesidades y qué esperan de su equipo y su empresa, en un formato sencillo y ameno.

- **Conciliación:** hemos llevado a cabo un diagnóstico interno para conocer las barreras existentes para alcanzar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Los resultados han sido difundidos internamente.

- **Uso responsable de la tecnología:** compartimos reflexiones de expertos en la materia a través de una *newsletter* interna, donde también conmemoramos días relevantes como el Día de la Internet Segura. Invitamos a nuestros empleados a participar de manera directa en el reto y el evento #MalamadreEnModoAvión para favorecer la desconexión digital.

Gobernanza (G)

- **Privacidad y seguridad:** se reforzaron los programas internos de comunicación y concienciación para garantizar la llegada de los mensajes a todos los niveles y geografías de la Compañía.

 Más información en 2.18. Privacidad y seguridad

Hitos

1 13% de empleados formados en el curso de Principios de Negocio Responsable en 2023.

2 Lanzamiento de la ESG Academy para empleados.

2.16. Ética y cumplimiento

Puntos clave

Cero tolerancia

a la corrupción y el soborno en toda la cadena de valor. 5.823 proveedores adjudicatarios han recibido información sobre integridad en 2023.

94.990

empleados formados en materia de anticorrupción desde el lanzamiento de la Ventana Formativa en 2022.

Nueva Política

de Gestión del Sistema Interno de Información (Canal de Denuncias), que define los principios que lo rigen, con especial referencia a la protección del informante y la prohibición de represalias.

2.16.1. Visión

Nuestra visión es consolidar una **cultura ética y de cumplimiento** mediante el fortalecimiento de los estándares de observancia de las normas de obligado cumplimiento y de las mejores prácticas éticas y empresariales.

2.16.2. Gobernanza

GRI 2-12, 2-23

La cultura ética y de cumplimiento es **liderada** e impulsada desde el **máximo nivel de nuestra Compañía** con un **compromiso firme de tolerancia cero a la corrupción y el soborno**, junto con el relativo a otras mejores prácticas empresariales, y con líneas claras sobre responsabilidades y definición de riesgos clave en esta materia.

El compromiso total del Grupo Telefónica con la lucha contra la corrupción y el soborno y, en general, con el cumplimiento normativo, se tradujo el 16 de diciembre de 2015 en la **aprobación por parte del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.** de la creación de un **área independiente de cumplimiento normativo**, así como el consiguiente nombramiento, en febrero de 2016, del **Chief Compliance Officer del Grupo Telefónica**, quien reporta directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Control.

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 Telefónica; todo ello, sin perjuicio de todas las actividades realizadas hasta dicha fecha por otras áreas de la Compañía para prevenir la corrupción y el soborno (por ejemplo: área de Auditoría Interna, Dirección Global de Sostenibilidad (ESG) y área Legal).

Al igual que su nombramiento, el cese del *Chief Compliance Officer* es competencia del **Consejo de Administración de Telefónica S.A.**, a través de la **Comisión de Auditoría y Control**, y tiene por objeto la gestión de los entornos preventivo y reactivo relacionados con el cumplimiento de (a) ordenamientos jurídicos positivos y (b) normativa interna de Telefónica, tanto en la Corporación como en las líneas operativas (países y negocios), con carácter general y con foco específico en aquellas que resulten de mayor sensibilidad según las circunstancias.

El *Chief Compliance Officer* reporta periódicamente al Consejo de Administración y a la Comisión de Auditoría y Control los principales aspectos del programa de cumplimiento del Grupo Telefónica, entre los que se encuentran las prácticas del Grupo en materia de integridad y de lucha contra la corrupción y el soborno.

Gobernanza de la ética y el cumplimiento

Consejo de Administración

Comisión de Auditoría y Control

Chief Compliance Officer

2.16.3. Políticas

Las normativas internas elaboradas de acuerdo con el Marco Normativo del Grupo Telefónica, que desarrollan los Principios de Negocio Responsable, nuestro código ético, en materia de integridad, ética y cumplimiento son las que se detallan a continuación:

- [Política Anticorrupción.](#)
 - Reglamento de Certificaciones de Directivos en materia Anticorrupción.
- Política del Estatuto de la Función de Cumplimiento.
 - Reglamento de la Función de Cumplimiento.
- Políticas y normativas locales en materia de Prevención Penal.
- Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores.
- Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas.
- Reglamento sobre Contrataciones Relacionadas con Entidades Públicas.
- Política de Gestión del Sistema Interno de Información.
 - Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información.
- Reglamento de Gestión del Canal de Principios de Negocio Responsable.
- Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina.
 - Manual del Comité de Acción Disciplinaria.
- Normativa de Conflictos de Interés.
- Normativa de Sanciones.
- Política sobre Derecho de la Competencia.

2.16.4. Impactos, riesgos y oportunidades

Uno de nuestros principales retos para asegurar el futuro y la sostenibilidad de la Compañía y nuestro impacto positivo en la sociedad es consolidar una cultura ética y de cumplimiento. De este modo, contribuimos al

desarrollo económico y social de las comunidades locales donde operamos y garantizamos la confianza de todos nuestros grupos de interés.

La naturaleza de nuestro negocio, el **cumplimiento de normativas diversas, nacionales y extraterritoriales**, así como la progresiva demanda de programas de cumplimiento específicos, constituyen un desafío para alcanzar esta cultura. Por ello, adaptamos constantemente la actividad de cumplimiento a las necesidades imperantes en cada sociedad o unidad de negocio de acuerdo con la legislación aplicable. El riesgo de cumplimiento forma parte del mapa de riesgos del Grupo, permitiendo de esta forma alcanzar nuestros objetivos y contribuir a la creación de valor.



Más información en Capítulo 3. Riesgos

Adicionalmente, impulsamos iniciativas de formación y concienciación, como elemento fundamental de nuestro programa de cumplimiento. De este modo, ayudamos a consolidar esta cultura de forma que nuestros empleados adopten decisiones éticas y responsables ante los dilemas y conflictos en su actividad diaria.

2.16.5. Plan de acción y compromisos GRI 2-23, 2-25

Para asegurar un comportamiento ético y de cumplimiento en toda nuestra Compañía, contamos con varias líneas de actuación dentro del programa de cumplimiento: identificación de riesgos de incumplimiento, políticas y procedimientos, controles de debida diligencia, formación y concienciación, consultas, mecanismos de reporte de potenciales incumplimientos, disciplina y reconocimiento, así como posibles planes de remediación.

Todo ello se recoge en la Memoria Anual de la Función de Cumplimiento 2023, donde se establecen las principales líneas de actuación del área de Cumplimiento durante ese año. Esta información se completa con el Plan de Actuación del siguiente ejercicio y ambos son reportados a la Comisión de Auditoría y Control.

Objetivos

- Desarrollo e implementación en 2024 de una nueva formación para refrescar el conocimiento en materia anticorrupción.
- Refuerzo del entorno de control del modelo de compras del Grupo Telefónica mediante la implementación definitiva de nuevos protocolos de *compliance* y/o adaptación de los ya existentes.

2.16.5.1. Cumplimiento

GRI 205-2

El Estatuto de la Función de Cumplimiento, aprobado por el Consejo de Administración en 2016, y cuya última actualización ha sido en julio de 2023, define las líneas principales del Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica, su interacción con los procesos de negocio y con otras áreas y las materias especialmente relevantes. El punto de partida para la gestión es la valoración de riesgos y la preservación de la integridad.

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

- **Control preventivo** para generar una cultura de cumplimiento, que despliega su actividad a través de las siguientes funciones:
 - Función de Cumplimiento: encargada de la coordinación del marco normativo del Grupo. Desempeña un papel clave en el establecimiento de normativas y protocolos encaminados a prevenir comportamientos contrarios a las leyes y reglamentos, con diferente nivel en función de la sensibilidad.
 - Gestión del conocimiento: implica acciones de formación y concienciación en materias tales como anticorrupción, prevención penal, sanciones y apoyo a otras formaciones de la Compañía.
 - Evaluación continua sobre el riesgo de cumplimiento y de la efectividad de los controles.
 - Actividad consultiva realizada a través de canales que permiten a los empleados realizar consultas relacionadas con temas de cumplimiento (relativas a la aplicación de la Política Anticorrupción y otras normativas internas).

Otra línea está dirigida a la coordinación de todas aquellas iniciativas que estén relacionadas con la implicación por parte de los terceros de la observancia de las normas. En ese sentido, Telefónica considera de máxima importancia que los terceros, con los que interactúa en el marco de determinadas relaciones, cumplan con los correspondientes estándares de ética empresarial.

Así, además de la implementación de determinadas medidas tales como declaraciones responsables y protecciones contractuales, hemos desarrollado **protocolos de valoración de proveedores y socios comerciales desde el punto de vista de cumplimiento**. En ellos se valoran riesgos de anticorrupción, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y su implantación se realiza en un entorno de mejora continua. En ese contexto, los controles de contratación y pagos de Telefónica resultan especialmente relevantes, de ahí la participación de *compliance* en los mismos.



Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

• Reacción y respuesta

- **Reacción** hace referencia a los protocolos de actuación existentes para situaciones de indicios de incumplimiento. Telefónica cuenta con un Sistema Interno de Información adaptado a la Ley 2/2023, para fomentar el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable, de la legalidad y demás normas internas. El sistema cuenta con los mecanismos oportunos para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones y denuncias que se remitan a través del mismo.

Por nombramiento del Consejo de Administración, el *Chief Compliance Officer* es el responsable del Sistema Interno de Información, desarrollando sus funciones de forma autónoma y disponiendo para ellos de los necesarios medios personales y materiales.
- **Respuesta** engloba la remediación de las consecuencias mediante la mitigación de las consecuencias de toda índole asociadas a una posible infracción o a una infracción ya evidenciada, y el aseguramiento de la uniformidad de aplicación de consecuencias por los citados incumplimientos, así como la promoción del reconocimiento a empleados con un comportamiento destacable en cuanto a su compromiso con el cumplimiento.

En un ejercicio dinámico y de priorización se han identificado las materias en las que desplegar los controles inherentes al cumplimiento, más allá de la preservación de la integridad y los regímenes de sanciones internacionales.

Materias del Programa de Cumplimiento

Integridad y sanciones	 Privacidad y protección de datos de carácter personal	 Relaciones con competidores	 Seguridad, incluyendo la protección de la información confidencial	 Inteligencia artificial
	 Laboral	 Sostenibilidad y DD.HH.	 Cumplimiento de normativa específica del sector y promesa al cliente	
	 Cumplimiento fiscal	 Cumplimiento de normativa financiera específica - blanqueo de capitales y FT	 Ámbitos regulados en materia de cumplimiento (seguros y planes y fondos de pensiones)¹	

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

Cumplimiento en materia de anticorrupción
GRI 2-23, 205-1

La materia principal supervisada por el área de Cumplimiento y en la que enfocamos buena parte de las políticas, procedimientos y controles es **integridad**. Incluye, entre otras iniciativas, las que instrumentan nuestra lucha contra la corrupción y el soborno.

Respecto a las políticas y procedimientos implantados en el Grupo Telefónica para luchar contra la corrupción y el soborno, cabe destacar las normativas internas específicas en esta materia, siendo la más relevante la **Política Anticorrupción**, en consonancia con lo establecido en la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción de 2004.

La Política Anticorrupción establece, entre otras materias, las pautas de comportamiento que en Telefónica se deben cumplir respecto a la aceptación u ofrecimiento de regalos o invitaciones, prohibiendo cualquier tipo de soborno. En el caso del ofrecimiento de regalos o invitaciones a empleados y funcionarios públicos, este aspecto es desarrollado de forma específica por la Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas.

El marco normativo se complementa con la **Normativa de Conflictos de Interés** y la **Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina**, entre otras.

La Normativa de Conflicto de Interés exige actuar en todo momento, y en especial ante un conflicto de interés, respetando los principios corporativos de **lealtad, confidencialidad e integridad**. Además, regula aquellas situaciones en las que un interés personal, directo o indirecto de un empleado, influye, podría influir o genera la percepción de poder influir en las decisiones profesionales a adoptar por ese empleado, pudiendo ese interés o beneficio profesional entrar en colisión con los intereses de cualquier empresa del Grupo Telefónica.

Los administradores y directivos de la Compañía, como responsables de establecer adecuados controles y procedimientos para asegurar el cumplimiento de la Política Anticorrupción, certifican, con carácter anual, el conocimiento y compromiso con el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y de dicha Política, así como de las políticas, prácticas y normas que de ellos emanan. En 2023, el 100%² de los directivos en situación activa laboral suscribió el certificado anticorrupción.

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

Como parte del modelo de gestión de riesgos basado en la guía del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realizan la oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento del riesgo de cumplimiento. Esto incluye, entre otras materias, pero con especial relevancia,

¹ Ámbitos regulados: se refiere al cumplimiento de la legislación aplicable a entidades de seguros y reaseguros y a las entidades gestoras de fondos de pensiones y fondos de inversión.

² Únicamente está pendiente un directivo que se encuentra en situación de baja laboral.

integridad, que tiene en cuenta las obligaciones asociadas a los Principios de Negocio Responsable, en particular en lo relativo a prácticas que prevengan la corrupción. Con una periodicidad semestral se lleva a cabo el ejercicio de revisión del mapa de riesgos de las operadoras, incluido el riesgo básico de cumplimiento.

En 2023, la **evaluación anual** de los aspectos relacionados con el riesgo de cumplimiento y, por tanto, con el riesgo de corrupción fue del 100% en nuestras operaciones.

	2022	2023
Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	100%	100%



Más información en 3. Riesgos

Cuentan con certificación UNE 19601:2017 sobre Sistema de Gestión del *Compliance* Penal las sociedades de Telefónica, S.A. y Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, así como las empresas de su perímetro (Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U. y Teleinformática y Comunicaciones, S.A.U), renovadas todas ellas en 2023.

Asimismo, en 2023 renovaron su certificación ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión Antisoborno las sociedades de Colombia Telecomunicaciones y Telefónica del Perú S.A. Además, obtuvieron por primera vez dicha certificación el pasado año las empresas de Telefónica de España, S.A.U y Telefónica Móviles España, S.A.U, así como las compañías de su perímetro (Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U. y Teleinformática y Comunicaciones, S.A.U) y Telefónica Cybersecurity&Cloud Tech Perú SAC.

Cumplimiento en materia de sanciones

En la actualidad, los regímenes de sanciones internacionales, entendidos como las restricciones y/o prohibiciones comerciales y/o financieras y económicas impuestas por gobiernos, reguladores y/u otras organizaciones internacionales contra gobiernos, países, individuos, entidades y/o sectores de actividad, constituyen una realidad de gran complejidad y creciente relevancia.

Telefónica está comprometida en desarrollar su actividad en cumplimiento de los regímenes de sanciones internacionales que le puedan ser de aplicación en cada momento. La **Normativa sobre Sanciones** define los principales controles en esta materia y refuerza el compromiso de Telefónica respecto al cumplimiento de los regímenes de sanciones.

³ Tomando en cuenta asuntos cuya materialidad cumpla las reglas de reporte para las cuentas anuales (sea superior a 40 MM € y calificado como probable o 100 MM € y calificado el riesgo como posible).

Cumplimiento en materia de competencia GRI 206-1

La competencia leal es uno de nuestros Principios de Negocio Responsable, y está integrado de forma transversal en varias políticas y procesos de la Compañía.

Para robustecer nuestro programa de cumplimiento en esta materia, en 2022 el Consejo de Administración aprobó la primera **Política sobre Derecho de la Competencia del Grupo Telefónica**. Con ella formalizamos nuestro compromiso con el Principio de Competencia Leal, consagrado en los Principios de Negocio Responsable, en una norma que facilita el cumplimiento con las prácticas de competencia leales en todos los mercados y que refleja nuestra creencia en los mercados libres y las condiciones de competencia justas.

Al amparo de la aprobación de la Política sobre Derecho de la Competencia, se revisó y actualizó el curso de Derecho de la Competencia, que se integró en la Ventana Formativa y está dirigido a todos los empleados del Grupo Telefónica. Adicionalmente, se imparten sesiones de formación en áreas específicas previamente identificadas.

Además, en relación al nuevo Reglamento 2022/2560 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre subvenciones extranjeras que distorsionan el mercado interior, se han impartido sesiones específicas a distintas áreas de la Compañía con el fin de que los empleados conozcan las nuevas obligaciones y puedan cumplirlas.

Asimismo, el Grupo dispone de directrices relativas a la participación en organizaciones sectoriales y reuniones con competidores que aseguren el cumplimiento del Derecho de la Competencia en materia de intercambio de información sensible. Lo anterior se complementa, en algunos países, con programas específicos de cumplimiento en materia de competencia de acuerdo con legislación local (por ejemplo, Chile).

En 2023 no se identificó ningún procedimiento judicial material³ en curso por infracción de la normativa de derecho de la competencia y no se abonó ninguna multa por prácticas anticompetitivas.

	2022	2023
Número de procedimientos judiciales materiales en curso en relación con incumplimientos por prácticas anticompetitivas durante el último año fiscal	0	0
Importe total de sanciones materiales abonadas por prácticas anticompetitivas en el último año fiscal (M€)	67	0



Más información en los Estados financieros consolidados

Cumplimiento en materia de blanqueo de capitales

GRI 205-2

Por lo que respecta al blanqueo de capitales, la Compañía dispone de **controles en materia de pagos** como, por ejemplo, procedimientos de debida diligencia sobre proveedores y socios comerciales definidos desde un punto de vista de cumplimiento, o controles sobre pagos a determinados países calificados de alto riesgo. Esto a su vez se complementa con actividades específicamente encaminadas al cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación de cada país, y/o de ciertas regulaciones en esta materia aplicables por el tipo de sociedad o entidad de que se trate (cuando es considerada, por la legislación local, sujeto obligado en esta materia).

En ese sentido, de acuerdo con la normativa interna sobre el control de pagos del Grupo Telefónica, la Compañía realiza un seguimiento de la definición de los controles mínimos sobre los pagos para prevenir el riesgo de **blanqueo de capitales y financiación del terrorismo**, tanto a nivel Grupo como por jurisdicción y/o tipo de entidad o actividad.

2.16.5.2. Formación

GRI 205-2

Un elemento clave para promover una cultura ética dentro de la Compañía es la formación en materia anticorrupción. Esta comprende los siguientes cursos:

- Curso de **Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos** con aspectos sobre anticorrupción y soborno, en la sección Gestión ética y responsable.

Más información en 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

- Curso sobre la **Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)**, la ley de prácticas corruptas en el extranjero. Esta formación va dirigida a las áreas de la Compañía con un mayor riesgo potencial por su mayor exposición al riesgo de corrupción pública.
- Otros **cursos locales** sobre anticorrupción y prevención penal. En la mayoría de los países en los que está presente el Grupo Telefónica hay otras formaciones específicas (incluyendo aspectos relativos a la prevención penal). En algunos casos, son presenciales y/o están dirigidas a determinados colectivos de empleados cuya actividad pueda presentar un riesgo potencial mayor. Cabe mencionar la formación en materia de responsabilidad penal existente en Perú, Argentina, Chile, Ecuador y en Telefónica de España y las sociedades de su perímetro.

- Formación en programa de materia de **sanciones económicas**. Durante 2023 seguimos impartiendo sesiones a áreas *target* de la Compañía.

Los cursos de Principios de Negocio Responsable, Derecho de la Competencia, FCPA y Prevención Penal en Telefónica S.A. se integraron en la llamada **Ventana Formativa** que fue lanzada en junio 2022 en todo el Grupo. Durante el ejercicio 2023 han recibido formación en materia anticorrupción 32.432 empleados, lo que supone un 31% de la plantilla promedio.

Por lo que se refiere al Consejo de Administración, todos sus miembros han recibido formación en materia de anticorrupción, con la excepción de las dos nuevas incorporaciones producidas en el mes de diciembre de 2023, a quienes se les facilitará al inicio del ejercicio 2024.

- Información en **materia de integridad a terceros**. Con el objetivo de compartir con nuestra cadena de valor la principal regulación en materia de integridad y las consecuencias de incumplirla, en 2023 se lanzó un proyecto a través del cual se envía semestralmente esta información a todos los proveedores adjudicatarios del semestre inmediatamente anterior. A cierre del presente Informe, un total de 5.823 proveedores han recibido esta información.

Formación en anticorrupción desde el lanzamiento de la Ventana Formativa 2022

	2022	2023
Número de empleados formados en anticorrupción desde su lanzamiento	94.840	94.990
Porcentaje de empleados formados en anticorrupción desde su lanzamiento	93%	91%

Concienciación

Otro de los elementos esenciales del programa de cumplimiento es la concienciación. Junto a la publicación de noticias e información actualizada en los canales internos del Grupo, existen diversas iniciativas, tanto a nivel global como local, orientadas a fomentar la cultura de cumplimiento entre los empleados. De las acciones desarrolladas en 2023 cabe destacar:

- a. El **Compliance Day**, una jornada global de concienciación interna que persigue acercar la función de Cumplimiento al negocio y sensibilizar a los empleados sobre cuestiones de actualidad en el marco de nuestro Programa de Cumplimiento. Como parte de esta actividad se lanzó un concurso **Desafío Compliance**, cinco juegos relacionados con temas de cumplimiento.
- b. El **Programa de reconocimiento Five Stars**, desarrollado para promover y reconocer conductas especialmente destacadas por su compromiso con las materias de integridad y sanciones, privacidad y seguridad. En 2023 se celebró la quinta edición,

reconociendo a 83 empleados a nivel local y global de diversas operaciones y sociedades.

c. Los **Cafés de compliance**, encuentros informales para acercar la función de Cumplimiento a diferentes áreas del Grupo, reforzando la concienciación sobre la

importancia de actuar correctamente ante determinadas situaciones que se pueden presentar en el día a día.

Empleados formados en anticorrupción en 2023 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	132	292	2.986	3.410
Brasil	803	967	14.498	16.268
España	657	337	4.778	5.772
Hispan	352	390	5.366	6.108
Resto	33	99	742	874
Total	1.977	2.085	28.370	32.432

% de empleados formados en anticorrupción en 2023 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	53%	36%	40%	40%
Brasil	46%	37%	21%	46%
España	41%	12%	21%	21%
Hispan	46%	13%	20%	20%
Resto	51%	43%	74%	67%
Total	44%	22%	31%	31%

2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de Denuncias y Consultas GRI 2-16, 2-26

Denuncias GRI 3-3, 406-1

Durante el ejercicio 2023, Telefónica **adaptó su Canal de Denuncias a las nuevas exigencias normativas**. En este sentido, el Consejo de Administración aprobó en junio de 2023 la Política y el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica, alineándolos a la Ley española 2/2023, del 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Además, nombró al *Chief Compliance Officer* responsable del Sistema Interno de Información (el Sistema). La Política establece los principios generales que rigen el Sistema, la protección al denunciante y la prohibición de represalias y el procedimiento que regula las actividades para gestionar las denuncias.

El Canal de Denuncias forma parte del Sistema y es el mecanismo preferente que Telefónica pone a disposición de todos los empleados, directivos y administradores de sus sociedades, así como de los terceros que se relacionen con las mismas, para que puedan comunicar

de forma anónima o personal cualquier información sobre el Grupo Telefónica que pueda suponer una presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas.

Todas las comunicaciones pueden realizarse por escrito o verbalmente. El Canal de Denuncias **es accesible 24x7 a través de diferentes medios como la página web e Intranet de la Compañía, números de teléfono gratuitos, así como cuentas de correo electrónico específicas**. Además, el canal permite consultar el estado de la denuncia, añadir información y contactar con el equipo encargado de su análisis.

El área de Cumplimiento tramita las denuncias recibidas con diligencia y prontitud, promoviendo su comprobación e impulsando las medidas para su resolución o mitigación, de acuerdo con las normativas y procedimientos internos establecidos.

Las denuncias pueden tener diferentes casuísticas. Estas son las principales:

- Conflicto laboral (acoso laboral, sexual y discriminación).
- Condiciones laborales.

- Privacidad/seguridad de la información.
- Actos contrarios a la integridad de la Compañía (corrupción pública y privada).
- Fraude patrimonial.
- Trato de favor.
- Reporte financiero, que incluye eventuales irregularidades sobre temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o al control interno sobre el reporte financiero, en cumplimiento de la sección 301

de la Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos, entre otros requerimientos.

- Incumplimiento normativo/contractual/legal.

En 2023, recibimos 912 denuncias en el Canal de Denuncias. Como resultado de las investigaciones, 328 resultaron fundadas. En relación a las denuncias fundadas, la Compañía estableció planes de acción individualizados tendientes a solventar o mitigar las situaciones detectadas. Entre estos planes de acción se encuentra la terminación de 109 contratos de trabajo.

Denuncias

Naturaleza denuncias fundadas	2022	2023
	% sobre total de las denuncias fundadas	% sobre total denuncias fundadas
Incumplimiento normativo	15%	17%
Fraude	21%	32%
Acoso laboral/sexual y/o discriminación	3%	8%
Conflicto de interés	5%	7%
Privacidad/Seguridad de la Información	3%	1%
Conducta inadecuada y otros conflictos en el entorno laboral	41%	25%
Otros	12%	10%
Número Total	374	328

Principales indicadores sobre denuncias GRI 205-3

	2022	2023
Denuncias recibidas	808	912
Denuncias fundadas	374	328
Medidas de terminación del contrato de trabajo adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas	118	109
Casos confirmados de corrupción	0	0
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptadas en relación con casos de corrupción confirmados	0	0
Casos de discriminación detectados	0	0
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptadas en relación con casos de discriminación confirmados	0	0

En 2023, *Compliance* dedicó 9.829 jornadas (10.020 en 2022) a las actividades vinculadas a la gestión de denuncias que se clasifican en función de su naturaleza en la tabla anterior.

VMO2

	2023
Casos confirmados de corrupción	0

Consultas

Además, contamos con un canal a través del cual todos nuestros grupos de interés pueden consultar, de forma anónima o personal, sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable.

En 2023 recibimos 622 consultas relacionadas con estos Principios. La siguiente tabla desglosa las consultas recibidas por temáticas⁴:

Consultas⁵ 418-1

	2022	2023
Comunicación responsable	6	5
Integridad	9	4
Medioambiente y Ecoeficiencia	67	35
Cadena de suministro	14	4
Privacidad	32	10
Accesibilidad	5	11
Innovación sostenible	3	0
Derechos Humanos	5	2
Derechos del Niño	0	0
Libertad de expresión	0	2
Diversidad y gestión del talento	14	18
Red, Infraestructuras y Mantenimiento	N/A	169
Responsabilidad con el Cliente	N/A	85
Socios y proveedores	N/A	5
Uso responsable de la tecnología	N/A	0
Incidencia repetida	N/A	9
Otros	556	263
Total	711	622

En 2023, como en los años anteriores, la gestión de estas consultas permitió identificar mejoras en los mecanismos de reclamación y remedio, pero también en políticas y procedimientos de gestión interna de las consultas registradas por las partes interesadas.

Con el objetivo de mejorar la gestión de las consultas recibidas, en 2023 se realizó una actualización de la herramienta que, entre otras mejoras, permite establecer una comunicación bidireccional con los *stakeholders*. Asimismo, también se actualizó el [Reglamento sobre la gestión del Canal de Consultas](#) para adaptarlo a este nuevo escenario.

2.16.5.4. Supervisión del Control Interno

El Grupo Telefónica cuenta con un modelo de control interno definido en línea con lo establecido en el Marco Integrado de Control Interno del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). El uso de este Marco, por parte del Grupo, facilita el reconocimiento y validez del sistema de control interno de la Compañía ante terceros, tales como auditores externos u organismos supervisores. Así, por ejemplo, la Securities and Exchange Commission (SEC) reconoce expresamente al marco integrado de COSO como un referente válido de modelo del Control Interno. Conforme a los marcos aplicables en materia de Gobierno Corporativo, el Control Interno considera tanto los aspectos financieros como los de sostenibilidad, incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, reputacionales y de cumplimiento normativo.

El Consejo de Administración de Telefónica se configura como el máximo órgano de supervisión y control de la Compañía, sirviéndose del apoyo de la Comisión de Auditoría y Control en sus funciones de supervisión. La Dirección de Auditoría Interna, a su vez, apoya a la Comisión de Auditoría y Control en sus competencias sobre el aseguramiento del sistema de control interno, a través de diferentes vías de actuación. Para mayor detalle sobre las actividades de la función de Auditoría Interna, ver en este Informe el apartado 4.7. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el Proceso de Emisión de la Información Financiera (SCIIF).

De acuerdo con los requerimientos establecidos por la Ley Sarbanes-Oxley ('SOX Act') de los Estados Unidos de América, el Grupo Telefónica se ve sujeto a diversos requerimientos que le suponen llevar a cabo relevantes requisitos de supervisión sobre el entorno de control interno de la información financiera, así como actuaciones ligadas a la prevención del fraude y la corrupción, y otros aspectos más amplios de control interno en la Compañía que pueden acabar afectando a la información que se debe publicar. Estos procedimientos de supervisión persiguen, entre otros, los siguientes objetivos:

- Reforzar el gobierno corporativo estableciendo requisitos de supervisión más estrictos por parte de la Dirección y del Consejo de Administración, ayudando así a la prevención del fraude.
- Incrementar la responsabilidad de la Dirección de la Compañía en todos los niveles de gestión sobre la exactitud y completitud de los informes financieros, imponiendo sanciones severas ante la ejecución de actividades fraudulentas.

⁴ Durante 2023 se realizó una ampliación de las temáticas del Canal de Consultas. Esto permitió mejoras en la identificación y disminución del número de consultas recibidas en la categoría 'Otros' a partir del segunda semestre.

⁵ Se realizan cambios en la metodología de reporte, mostrando el desglose por temáticas de las consultas recibidas en vez de gestionadas. Para permitir la comparabilidad, se recalculan los datos de 2022 según este criterio.

- Proteger a los denunciantes, fomentando la denuncia de fraudes empresariales, evitando posibles represalias.
- Determinar la necesidad de establecer y evaluar periódicamente un marco de controles internos sobre la información financiera para reducir el riesgo de fraude financiero.

Dichos procedimientos ligados al SOX Act requieren de esta manera supervisar el control interno sobre la información financiera, y la información a publicar, en general, para identificar cuestiones de fraude en las que pudieran haber estado involucrados directivos de la Compañía que se encuentren en una posición en la que pueden ejercer influencia sobre los Estados Financieros o sobre aquellas personas que los preparan.

Desde la perspectiva de la prevención del fraude, estas actividades actúan como una herramienta relevante para la consecución de dicho objetivo a través del correcto funcionamiento de los controles internos, al evaluarse con periodicidad anual la efectividad de los mismos, que tiene como objetivo identificar y remediar deficiencias de control que pudieran explotarse para actividades fraudulentas.

El Grupo Telefónica, a través del área de Auditoría Interna, con independencia funcional y jerárquica ya que reporta directamente a la Comisión de Auditoría y Control, a efectos de cumplir con la Ley Sarbanes-Oxley, y otros requerimientos legales, evalúa anualmente la efectividad de los controles internos (sobre procesos, sistemas y protocolos de gestión de riesgos), así como de los controles a nivel entidad (*entity level controls*), reportando la Compañía públicamente dicha efectividad.

Estas actividades de supervisión incluyen la revisión de controles a nivel entidad del dominio de Ética, y se complementan igualmente otros procedimientos de la Compañía en la prevención y detección del fraude, identificando debilidades de control y recomendando mejoras en relación con aspectos relacionados con estas posibles prácticas.

Asimismo, de manera complementaria, desde el área de Auditoría Interna se llevan a cabo diferentes tipos de actividades y procedimientos de revisión sobre aspectos de fraude para la evaluación de sus impactos sobre el diseño u operatividad del control interno. Algunas de las líneas de actuación de Auditoría Interna en este ámbito se indican a continuación:

- Revisiones específicas de las parametrizaciones de seguridad de elementos de Red y Sistemas de TI.
- Revisiones de carácter tecnológico sobre procesos clave de TI, aplicaciones, así como de aspectos de Ciberseguridad y Privacidad de Datos.
- Revisiones periódicas de cumplimiento normativo en aspectos como la prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Revisiones de cumplimiento de aspectos de GDPR y Privacidad de Datos.

- Supervisión de controles sobre reporte y desglose de Operaciones Vinculadas, así como del cumplimiento de controles del modelo de Prevención de Delitos Penales.
- Revisiones sobre determinados controles en materia del programa de cumplimiento, entre los que se encuentran controles específicos en materia anticorrupción.

El Grupo Telefónica, para llevar a cabo sus procedimientos de supervisión del control interno sobre la información financiera, ejecuta actividades de revisión a través del área de Auditoría Interna, destinando con carácter recurrente y periodicidad anual un esfuerzo superior a 15.000 jornadas. Asimismo, el Auditor Estatutario emite públicamente sus propias conclusiones independientes sobre dicho entorno de control interno. Estos esfuerzos de revisión se diseñan alcanzando las coberturas necesarias sobre los procesos de elaboración y reporte de la información financiera consolidada del Grupo Telefónica, a los efectos de poder concluir con un nivel de aseguramiento razonable sobre el sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

Por otra parte, las actividades de supervisión de Auditoría Interna, complementarias a los anteriores, y correspondientes a otras revisiones tecnológicas, a auditorías de procesos de *reporting* y de negocio, así como a otras actividades de Auditoría Interna no recogidas en otros apartados de este Informe, suponen unos esfuerzos recurrentes superiores a 29.500 jornadas anuales.

Nuestro Canal de Denuncias y Consultas está disponible en Internet en diferentes idiomas para todos nuestros *stakeholders*, incluidos los proveedores.

Hitos

- 1 Nuestro Sistema Interno de Información ha sido adaptado a la Ley española 2/203 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- 2 Se ha compartido con nuestros proveedores la principal regulación existente en materia de integridad y las consecuencias de su incumplimiento.
- 3 Casi el 95% de las consultas recibidas a través del Canal de Consultas han sido resueltas durante el año de reporte.

2.17. Transparencia fiscal

Puntos clave

19

euros por cada 100 euros de nuestra cifra de negocio es la contribución tributaria de Telefónica en 2023 a nivel global.

7.580

millones de euros de impuestos pagados, de los que 2.464 millones son soportados y 5.116 de impuestos recaudados en el ejercicio.

MSCI

y S&P DJSI nos han otorgado la máxima puntuación, un año más, por nuestra transparencia fiscal.

2.17.1. Visión GRI 207-1

La fiscalidad de Telefónica se basa en nuestros Principios de Negocio Responsable, las directrices que nos guían en nuestra actividad diaria y definen cómo desarrollar nuestro negocio. De acuerdo con los mismos, nos comprometemos a actuar con honestidad, respeto por la ley y transparencia en la gestión de nuestros asuntos fiscales.

En Telefónica estamos comprometidos con las líneas de la OCDE para empresas multinacionales, con el fin de llevar un cumplimiento estricto de nuestras **obligaciones en materia tributaria**. Nos esforzamos para ser referente, garantizando que contribuimos de manera fiel y leal al sostenimiento de las finanzas públicas de los países y territorios en los que operamos, garantizando el cumplimiento de la legislación tributaria y de los principios impulsores de la sostenibilidad, siendo la aportación fiscal de la Compañía una de sus principales contribuciones al desarrollo económico y social del entorno en el que opera.

A estos efectos, y en línea con nuestro compromiso de transparencia fiscal y de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, informamos de nuestra contribución tributaria total, económica y social en la página web corporativa, en el apartado Sostenibilidad-innovación/Cómo-trabajamos/estrategia-sostenibilidad.

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

2.17.2. Gobernanza GRI 207-1, 207-2

Los **órganos responsables del marco de control fiscal en Telefónica** son los siguientes:

La determinación de la política y estrategia fiscal del Grupo es facultad indelegable del **Consejo de Administración** y, por consiguiente, es también responsable tanto de la aprobación como de las futuras modificaciones que se puedan realizar. Por su parte, **la Dirección Fiscal del Grupo lidera**, desarrolla y revisa la Estrategia Fiscal.

Asimismo, la Dirección Fiscal del Grupo y las Direcciones Regionales informan anualmente a la Comisión de Auditoría y Control y, en su caso, al Consejo de Administración, de los siguientes puntos:

- Las políticas y criterios fiscales seguidos por el Grupo con el fin de facilitar la labor de supervisión sobre el sistema de gestión de riesgos fiscales que la Ley de Sociedades de Capital encomienda a la Comisión de Auditoría y Control y de acuerdo con lo dispuesto en el Código de Buenas Prácticas Tributarias.
- La situación y evolución de los riesgos fiscales.
- Los impactos fiscales de todas las operaciones relevantes que se sometan a su aprobación conforme a lo establecido en el artículo 529 Ter de la Ley de Sociedades de Capital.
- Las transacciones de especial relevancia fiscal.

Los responsables de la función fiscal de cada filial establecen los procedimientos de gestión necesarios para garantizar que la función de Control Fiscal se realice de acuerdo con los principios y normas de funcionamiento definidos.

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

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

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

2.17.2.2. Integración del enfoque fiscal en el Grupo Telefónica

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

Los responsables de la función fiscal en cada compañía participan en el análisis de todas aquellas operaciones que puedan tener implicaciones fiscales, y para ello:

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

Para más información a este respecto, Telefónica desarrolla los principios fundamentales de la función de Control Fiscal dentro de la Política de Control Fiscal (la cual se puede encontrar en la página web corporativa, en el apartado Sostenibilidad-Innovación /Cómo-trabajamos/ Estrategia-Sostenibilidad).

2.17.3. Políticas GRI 207-1

La **Política de Control Fiscal**, aprobada por el Consejo de Administración, y disponible en la web de Telefónica, tiene como objetivos:

- El correcto cumplimiento, en tiempo y forma, de las obligaciones tributarias.
- La eficacia y eficiencia de las operaciones desde el punto de vista fiscal.
- La toma de posiciones o la estrategia fiscal debidamente soportada y documentada.
- La fiabilidad de la información fiscal.
- La transparencia ante terceros, en especial, ante la Administración Tributaria.
- La gestión de los riesgos fiscales.

2.17.4. Impactos, riesgos y oportunidades GRI 207-2

Somos conscientes del **impacto** que generamos en la sociedad y de nuestra contribución al desarrollo económico, mediante los impuestos y otras contribuciones específicas. Por esta razón, la transparencia es clave para comunicar la información fiscal de manera visible, comprensible y completa. Esto nos permite generar confianza a todos nuestros grupos de interés.

Respecto a los **riesgos** fiscales, y tal y como se define con carácter general para la Compañía, el Grupo cuenta con un nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable establecido a nivel corporativo; entendiéndose por ello 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.

Para la evaluación de la tolerancia al riesgo fiscal, la Compañía tiene en consideración las diversas circunstancias que puedan afectar a este tipo de riesgos, como el entorno jurídico, político y normativo del país en cuestión. En consecuencia, este umbral de sensibilidad se analiza anualmente en base a los criterios antes mencionados, tanto para el conjunto del Grupo como para las principales compañías que lo componen. En cualquier caso, la evaluación de la tolerancia al riesgo fiscal se realiza por el Grupo, siempre, sobre la base de un correcto y estricto cumplimiento de la normativa tributaria en cada uno de los países en los que tenemos presencia.

Como se menciona en la web corporativa, en Compromiso/Cómo trabajamos, gestionamos los riesgos fiscales para prevenir y reducir los litigios fiscales a aquellos que sean necesarios para defender las posiciones fiscales legítimamente adoptadas por Telefónica.

Para ello, en Telefónica contamos con un **Modelo de Gestión de Riesgos** basado en COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), que facilita la identificación, valoración y gestión de los distintos riesgos, como se detalla en el capítulo 3 de Riesgos.

Conforme a este modelo, se definen **cuatro categorías de riesgo**: negocio, operacionales, financieros y legales y de cumplimiento normativo. A este respecto, dentro de esta última categoría se incluyen los **riesgos fiscales**.

Tipología de riesgos fiscales y controles asociados

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

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

A pesar de que la identificación de riesgos es un proceso continuo y que requiere la implicación de toda la organización, en el caso de los riesgos fiscales la Dirección Fiscal Corporativa promueve y coordina su identificación y actualización periódica.

La política de control, evaluación y gestión de riesgos fiscales se desarrolla en la Política de Control Fiscal, disponible en la página web corporativa, apartado Sostenibilidad-innovación/Cómo trabajamos/Estrategia-Sostenibilidad.

2.17.4.1. Obligaciones de información

Con periodicidad trimestral, los responsables de la función de Control Fiscal de cada una de las compañías del Grupo informan a la Dirección Fiscal, a través de las Direcciones Fiscales Regionales, de las principales conclusiones del proceso de identificación y evaluación de los riesgos fiscales, incluyendo lo relativo a:

- Litigios en vía judicial/arbitraje.
- Litigios en vía administrativa previa a la judicial.
- Operaciones con riesgo implícito que puedan ser examinadas por las autoridades fiscales.

Asimismo, informan de las auditorías fiscales externas y de los procesos de inspección de la Administración Tributaria.

Por otro lado, como consecuencia de la entrada en vigor de la DAC 6 (*Directive on Administrative Cooperation*), hemos desarrollado un procedimiento para detectar y reportar los mecanismos sujetos a notificación.

2.17.5. Plan de acción y compromisos GRI 207-2, 207-3

De acuerdo con lo establecido en el artículo 529 Ter de la Ley de Sociedades de Capital, el 14 de diciembre de 2016, el Consejo de Administración de Telefónica aprobó la estrategia fiscal del Grupo publicada en nuestra web corporativa.

2.17.5.1. Cumplimiento normativo

En Telefónica, nos comprometemos a cumplir todas las legislaciones, normativas y obligaciones tributarias, tanto nacionales como internacionales, respetando tanto su letra como su espíritu.

De hecho, dedicamos los recursos necesarios y tomamos las medidas oportunas para hacer una interpretación razonable de las normas, teniendo en cuenta la voluntad del legislador de acuerdo a criterios interpretativos establecidos por las autoridades fiscales competentes y a los antecedentes legislativos, y adoptamos los mecanismos de control necesarios para asegurar, dentro de una adecuada gestión empresarial, el cumplimiento de dicha normativa.

Relación entre la fiscalidad, el desarrollo sostenible y el negocio

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

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

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

Relación con las autoridades fiscales

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

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

Y, en base a los principios de transparencia y confianza mutua, hemos presentado, de forma voluntaria, ante las autoridades fiscales españolas los Informes de Transparencia desde el ejercicio 2016, previa autorización de la Comisión de Auditoría y Control, dentro de sus funciones delegadas por el Consejo de Administración. En

la página web corporativa, en el apartado Sostenibilidad-Innovación/Cómo-trabajamos/Estrategia- Sostenibilidad/Transparencia-Fiscal, se puede obtener más información a este respecto.

De la misma manera, esta forma de proceder con la Administración Tributaria española se extiende al ámbito internacional. En este sentido, Telefónica participa en diversos foros internacionales para impulsar y desarrollar las recomendaciones de buenas prácticas de la OCDE.

Asimismo, participamos en el programa de cumplimiento cooperativo en Reino Unido.

Contribución a iniciativas legislativas en materia fiscal

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

Contribuimos en los comités de organizaciones de la industria de las telecomunicaciones como la ETNO (European Telecommunications Network Operators Association) o la GSMA.

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

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

Diálogo con los grupos de interés

La estrategia de participación de los grupos de interés de Telefónica se basa en **augmentar la transparencia y el diálogo efectivo para construir relaciones de confianza** en los países donde operamos.

Mantenemos un dialogo constructivo y colaboramos con diversos grupos de interés clave, como organismos no gubernamentales, tales como Intermon Oxfam, la Fundación Haz o la Fundación Impuestos y Competitividad y organismos gubernamentales a través del Foro de Grandes Empresas, que nació en 2009 como órgano de cooperación entre las mayores compañías españolas y la Agencia Tributaria. Asimismo, recogemos de todos los grupos de interés sus expectativas y percepciones sobre transparencia fiscal en la consulta que realizamos para nuestro análisis de materialidad.



Más información en 1.4. Materialidad

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

De hecho, gracias a nuestros avances, hemos logrado la máxima puntuación en los índices S&P DJSI y MSCI.

Notificación de conductas no éticas

Tal y como se describe en el punto 2.8.5. del Estado de Información No Financiera, Telefónica cuenta con mecanismos públicos de reclamación y remedio –el Canal de denuncias y consultas– para informar de las inquietudes sobre comportamientos poco éticos o ilegales y la integridad de la Compañía en relación con la fiscalidad.

[Más información en 2.16. Ética y cumplimiento](#)

El Canal de denuncias y consultas de Telefónica atiende temas fiscales reportados por los diferentes grupos de interés.

2.17.6. Progreso en 2023

GRI 207-2

2.17.6.1. Contribución al desarrollo de las economías y de las haciendas locales

GRI 201-4

En 2023, nuestra contribución tributaria total (CTT) ascendió a 7.580 millones de euros (2.464 millones de euros a impuestos soportados y 5.116 millones de euros a impuestos recaudados), lo que supone el 50% de nuestro valor distribuido¹ (valor distribuido como impuestos soportados y recaudados sobre el valor total distribuido, siendo este último la suma de los siguientes conceptos: valor para el accionista –beneficio después de impuestos–, sueldos y salarios netos de impuestos recaudados, intereses netos e impuestos soportados y recaudados).

El total de subvenciones recibidas por Telefónica en 2023 fue de 28 millones de euros (17 millones de euros en 2022), que incluyen el cobro de subvenciones de capital y subvenciones por otros ingresos.

¹ Calculado en base a metodología propia.

El Grupo no ha utilizado deducción fiscal alguna en la última declaración presentada del Impuesto sobre Sociedades en España.

Por cada 100 euros de cifra de negocio, destinamos 19 euros al pago de impuestos (6 a impuestos soportados y 13 a recaudados).

Es relevante destacar que nuestra contribución económica y social no solo es cuantificable mediante el ingreso del Impuesto sobre Sociedades, sino también a través de otras contribuciones asimilables con impacto en la cuenta de pérdidas y ganancias, tasas, impuestos locales y pagos a la seguridad social.

Además de estos impuestos directamente soportados, generamos ingresos para las arcas públicas como consecuencia de nuestra actividad y por cuenta de otros contribuyentes, otras cantidades que deben tenerse en cuenta en la contribución tributaria total que realiza la Compañía, tales como impuestos indirectos, retenciones a los trabajadores y otras retenciones.

[Más información en 2.13. Contribución e impacto en las comunidades](#)

2.17.6.2. Contribución en los países

GRI 207-4

A continuación, se desglosan las jurisdicciones donde el Grupo Telefónica lleva a cabo su actividad principal como proveedora de servicios de telecomunicaciones. Aquellas otras jurisdicciones donde el Grupo está presente y cuya actividad no es la principal o se presta conjuntamente con otros operadores se han incluido en el apartado 'Otros'. Todos los importes se detallan en millones de euros y hacen referencia al ejercicio 2022.

Las principales sociedades que componen el Grupo Telefónica, así como su actividad principal, se pueden consultar en los Estados Financieros Consolidados 2023.

[Más información en el Anexo I: Perímetro de consolidación](#)

Con la finalidad de su conciliación con las cifras registradas en los Estados Financieros Consolidados, también se incluyen en el apartado 'Otros' los ajustes de consolidación y las eliminaciones de las operaciones, entre compañías del Grupo de distintos países, así como la participación en resultados de las inversiones puestas en equivalencia.

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

- Las Cuentas Anuales únicamente recogen información de las ventas a terceros, mientras que el CbCR (Informe

País por País) también incluye desglose de las ventas intragrupo.

- En relación con el beneficio o pérdida antes de impuestos, existe un ajuste por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas en Holanda.
- Las diferencias respecto a los impuestos soportados responden a la inclusión en las Cuentas Anuales no solo del Impuesto sobre Sociedades (como ocurre en el caso del CbCR), sino también de tasas de telecomunicaciones, impuestos locales, otras tasas, pago por licencias, seguridad social, etcétera.

Informe país por país 2022

Jurisdicción fiscal	Ingresos terceros	Ingresos vinculados	Total Ingresos	Beneficio o pérdida antes de impuestos ²	Impuesto sobre el beneficio pagado ³	Impuesto sobre el beneficio	Nº de empleados ⁴	Activos tangibles
Alemania	8.894	113	9.007	752	103	(174)	7.716	3.518
Argentina	2.449	129	2.578	(166)	61	34	11.725	1.489
Brasil	9.734	75	9.809	921	250	143	34.666	6.250
Chile	1.957	144	2.101	64	9	(6)	4.118	1.165
Colombia	1.687	130	1.817	136	69	134	6.145	734
Ecuador	477	9	485	23	(2)	9	940	231
España	15.354	1.839	17.193	798	383	77	27.357	8.466
México	1.212	71	1.283	(228)	10	9	1.894	134
Perú	1.936	27	1.963	(100)	112	259	4.554	1.198
Uruguay	272	143	415	152	15	18	591	339
Venezuela	275	86	361	95	10	50	1.644	50
Otros	799	(1.039)	(241)	236	(8)	18	1.134	139
Total	45.046	1.726	46.771	2.682	1.010	571	102.483	23.714

² Beneficio o pérdida antes de impuestos e impuesto sobre beneficios, ajustados por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica están elaborados de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea. La normativa contable local aplicable en cada uno de los países en los que el Grupo está presente puede diferir de lo establecido por las NIIF.

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

Las diferencias entre el resultado del informe país por país y la contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo se corresponden con las sociedades que reportan por el método de puesta en equivalencia.

³ Se excluyen en 2022 las devoluciones percibidas de distintas administraciones, y que se corresponden con excesos en los pagos de impuestos de ejercicios anteriores, concretamente se han excluido 115 millones de euros en España y 12 millones en Perú y Chile. Además se excluye en España la devolución extraordinaria derivada del Acuerdo de Ejecución de la Sentencia de la Audiencia Nacional (790 millones de euros) según se expone en la Nota 25 de las CC.AA.CC. del citado ejercicio. Las retenciones ingresadas en las distintas administraciones se han imputado a la jurisdicción que efectivamente soporta las mismas.

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

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

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

A cierre del ejercicio 2022, las diferencias se corresponden con las diferencias permanentes propias de la mecánica de la elaboración del Impuesto sobre Sociedades. Es decir, comprenden todos aquellos gastos o ingresos registrados en la cuenta de resultados que no van a ser deducibles o no van a tributar desde el punto de vista fiscal y que, por tanto, nunca van a revertir en periodos posteriores.

Las más relevantes son: la deducibilidad de la amortización del fondo de comercio en España y la deducibilidad en Brasil del reparto de Juros sobre el capital. Se produce además una diferencia importante por la no activación de créditos fiscales en países con resultados negativos.

Además, durante el ejercicio 2022 se produjeron registros contables extraordinarios en la cuenta de gasto por Impuesto sobre Sociedades que justifican una parte importante de las diferencias entre el tipo legal y el efectivo.

En este sentido, principalmente se registraron en España los efectos derivados del acuerdo de Ejecución de la Sentencia de la Audiencia Nacional de 24 de octubre de 2022 con su correspondiente impacto en los créditos fiscales de la Compañía, la reversión de una provisión fiscal en Alemania consecuencia del cierre de la inspección fiscal de Group 3G UMTS Holding GmbH y el registro de una provisión para contingencias fiscales por Telefónica del Perú.

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

Contribución tributaria por país

Millones de euros	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado 2023 ⁵	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado 2022 ⁵	Impuestos totales soportados 2023	Impuestos totales recaudados 2023	Totales 2023
Alemania	624	697	343	905	1.248
Argentina	(167)	(166)	169	241	410
Brasil	1.063	919	679	1.526	2.205
Chile	(122)	64	6	78	84
Colombia	(100)	118	140	123	263
Ecuador	(20)	23	51	18	70
España	(1.264)	795	950	1.938	2.887
México	(19)	(228)	21	59	81
Perú	(157)	(103)	30	126	156
Uruguay	148	152	24	35	59
Venezuela	101	95	16	18	34
Otros	(1.899)	316	34	48	83
TOTAL	(1.812)	2.682	2.464	5.116	7.580

⁵ Beneficio o pérdida antes de impuestos e impuesto sobre beneficios, ajustados por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica están elaborados de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea. La normativa contable local aplicable en cada uno de los países en los que el Grupo está presente puede diferir de lo establecido por las NIIF.

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

Las diferencias entre el resultado del informe país por país y la contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo se corresponden con las sociedades que reportan por el método de puesta en equivalencia.

El desglose de la contribución por el Impuesto sobre Sociedades es el siguiente:

Contribución tributaria por regiones

Millones de Euros	2023		2022	
	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado	Impuesto sobre beneficios ⁶	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado	Impuesto sobre beneficios
Europa	(640)	439	1.492	486
Brasil	1.063	201	919	250
Hispania	(336)	142	(45)	282
Otros	(1.899)	9	316	(8)
TOTAL	(1.812)	790	2.682	1.010

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

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

Hitos

- 1 Telefónica es una de las 35 compañías que han presentado voluntariamente el [Informe de Transparencia del ejercicio 2022](#) ante las Autoridades Fiscales en España.
- 2 Impuestos soportados y recaudados por importe de 2.887 millones de euros en España y 2.205 millones en Brasil.

⁶ Se excluyen en 2023 las devoluciones percibidas de distintas administraciones, y que se corresponden con excesos en los pagos de impuestos de ejercicios anteriores, concretamente se han excluido 293 millones de euros en España y 43 millones en Perú y Chile. Respecto al 2022, se excluye en España la devolución extraordinaria derivada del Acuerdo de Ejecución de la Sentencia de la Audiencia Nacional (790 millones de euros) según se expone en la Nota 25 de las CC.AA.CC. de 2022. Las retenciones ingresadas en las distintas administraciones se han imputado a la jurisdicción que efectivamente soporta las mismas.

2.18. Privacidad y seguridad

Puntos clave

Datos

de clientes supervisados al más alto nivel con unos elevados estándares de privacidad y seguridad.

>95%

de contratos/RFPs con proveedores contendrán requisitos de seguridad para 2025.

75.821

horas de formación para nuestros empleados en protección de datos y ciberseguridad con más de 94.642 asistentes.

2.18.1. Visión

La tecnología mejora la calidad de vida de las personas y genera riqueza, pero siempre respetando la privacidad y garantizando el máximo nivel de seguridad en el tratamiento de la información y de los datos personales.

Queremos que **nuestros clientes se sientan seguros usando nuestros productos y servicios** y que sean conscientes de que respetamos en todo momento sus derechos, ofreciéndoles opciones para elegir libremente el uso de su información personal.

Por esta razón, trabajamos la **privacidad y la seguridad** de nuestros clientes, para generar una relación de confianza con todas aquellas personas con las que estemos vinculados, y nos basamos en los siguientes ejes:

- **Protección:** los datos deben estar seguros y preservar la vida privada de las personas. Esta es la base de nuestro negocio y nuestra principal consideración al diseñar nuestros servicios y colaborar con terceras partes.
- **Diseño:** aplicamos la privacidad y seguridad desde el diseño, esto es, desde la concepción inicial de nuestros productos y servicios y a lo largo de todo el proceso de desarrollo.
- **Empoderamiento:** las personas han de tener la capacidad de gestionar y tener control sobre sus datos personales. De esta forma, se posibilita el acceso a sus datos y a la información adicional sobre riesgos y beneficios asociados a su gestión.

- **Transparencia:** el principio de transparencia consiste en poner a disposición de las personas herramientas sencillas que permitan el control de los datos y el desarrollo tecnológico adecuado para generar el máximo respeto por la privacidad y la seguridad de la información.



Más información en 2.12.4.4. Uso seguro y responsable de la tecnología

También reconocemos la importancia de la concienciación y la formación en este ámbito de todos nuestros empleados y terceros relevantes. Para ello, se destinan cursos específicos de privacidad dirigidos a empleados de toda la huella Telefónica y se remiten contenidos formativos de privacidad a los proveedores más relevantes desde el punto de vista de privacidad.

Además, Telefónica es líder a nivel global en el desarrollo y comercialización de **productos y servicios de ciberseguridad y seguridad gestionada**.

En este capítulo se detallan los diferentes aspectos relacionados con nuestras operativas internas de privacidad y seguridad, que son de aplicación a nuestros procesos, productos e infraestructuras.

2.18.2. Privacidad

2.18.2.1. Visión

Telefónica respeta los derechos y las libertades fundamentales de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal. Los Principios de Negocio Responsable y el código ético del Grupo contemplan la necesidad de **preservar este derecho fundamental**, así como establecen pautas comunes de comportamiento a todas las empresas que forman parte de la Compañía.

2.18.2.2. Objetivos

Nuestro objetivo es reducir la exposición al riesgo y aumentar la confianza digital, y por lo tanto actualizamos continuamente nuestros procesos y políticas:

- Aprobación e implantación de las normas corporativas vinculantes (BCRs o *Binding Corporate Rules* en inglés) en 2024. Las BCRs son políticas de protección de datos seguidas por las empresas de la UE, para garantizar las transferencias de datos personales fuera de la UE. Incluyen todos los principios generales de protección de datos para garantizar salvaguardias adecuadas en las transferencias de datos. Tienen carácter legalmente vinculante y son aprobadas por la Autoridad nacional competente.
- Actualización de la Normativa de Privacidad del Grupo para su adecuación a BCRs en 2024.
- Actualización del Centro de Privacidad Global, que forma parte del Centro Global de Transparencia, en 2024.
- Implantación del Modelo de Gobierno de Inteligencia Artificial de conformidad con la normativa interna. A tal fin, se ha desarrollado una aplicación para el registro de los Sistemas IA que se desarrollen, utilicen o comercialicen en el Grupo Telefónica, así como para la identificación de los riesgos asociados al mismo y los requisitos que fueran de aplicación tanto para la minoración de riesgos como para el cumplimiento de la normativa aplicable.
- Actualización y ampliación anual del alcance de la formación tanto a empleados como a terceros.
- Seguir impulsando planes de auditoría anuales en todo el Grupo Telefónica en materia de privacidad, incorporando las BCRs para identificar las mejores prácticas.

2.18.2.3. Gobernanza

En Telefónica contamos con un modelo de gobierno para la gestión de la Protección de Datos Personales destinado a garantizar una gestión efectiva y eficiente de la privacidad y que esta se encuentre alineada con la estrategia del Grupo.

A través de nuestra gestión global de la privacidad buscamos un alto nivel de protección de datos transparente en todas las empresas del Grupo.

La puesta en marcha de nuestras BCRs, en fase de aprobación por las autoridades europeas, nos permitirá elevar aún más nuestro nivel de compromiso con la privacidad.



Más información en 2.18.2.7. Progreso 2023 > Normas Corporativas Vinculantes

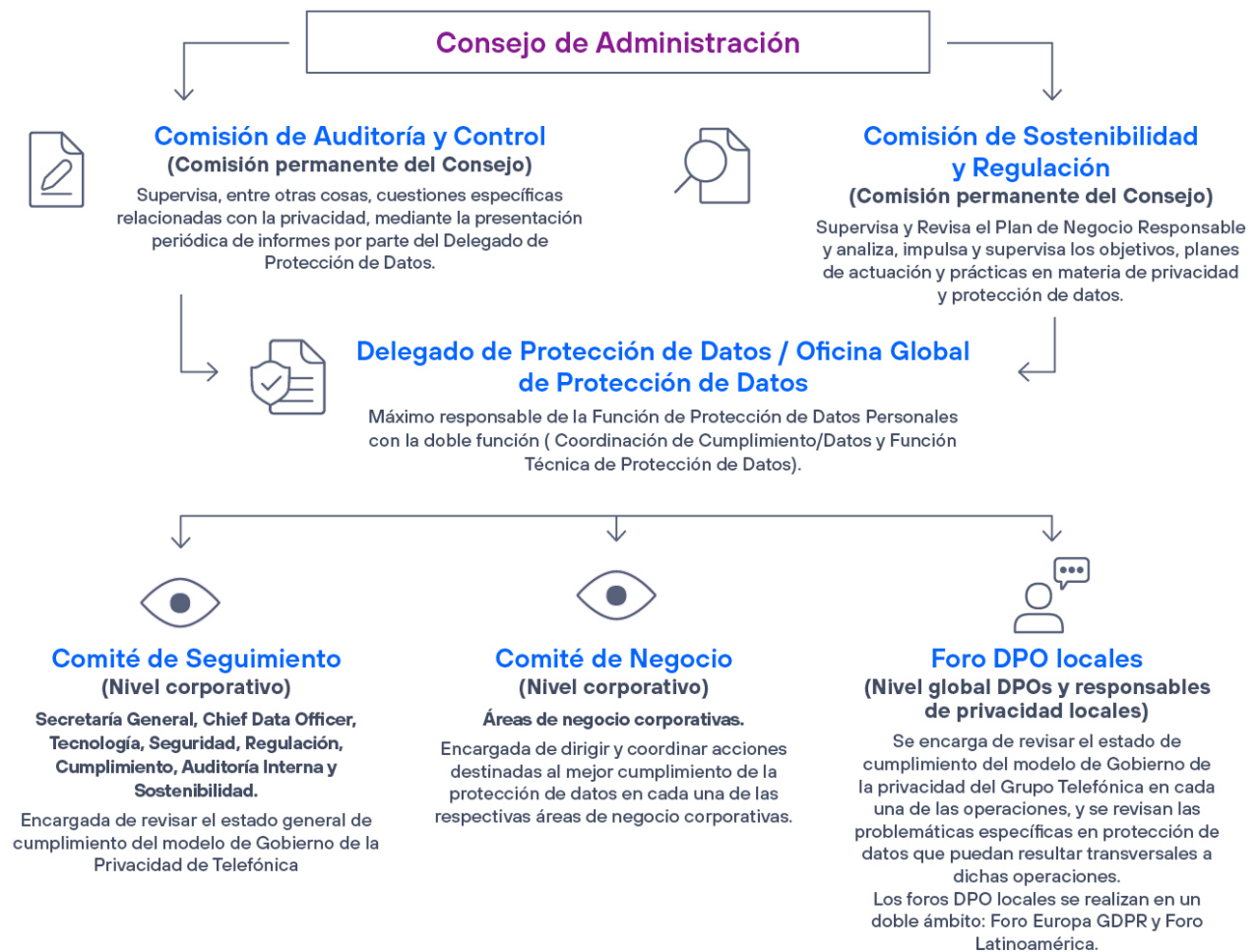
El máximo responsable de la protección de datos personales del Grupo es el delegado global de Protección de Datos o DPO, quien coordina la supervisión del cumplimiento de la normativa. En particular:

- Recoge la información necesaria para identificar los tratamientos de datos.
- Informa y asesora al responsable o al encargado del tratamiento sobre sus obligaciones.
- Supervisa el cumplimiento de las políticas de la Compañía y valora el impacto de los nuevos proyectos desde el punto de vista de privacidad.
- Establece las directrices y metodologías relativas a la gestión de riesgos y evaluaciones de impacto relativos a la privacidad.
- Mantiene y conserva la documentación que exige la normativa vigente, y canaliza las notificaciones y comunicaciones. Actualiza y mantiene los registros de tratamientos que corresponden a su organización.
- Actúa como contacto con la autoridad supervisora, velando por la aplicación de criterios de homogeneidad en las comunicaciones y cooperando con la misma.

Para **asegurar el cumplimiento** de esta función, las diferentes áreas corporativas se reúnen semestralmente en el comité de seguimiento del modelo de gobierno, el comité de negocio y los delegados de protección de datos locales.

Por su parte, la Comisión de Auditoría y Control tiene como función apoyar al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión. **El DPO reporta anualmente al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Control.**

Asimismo, la Comisión de Sostenibilidad y Regulación (comisión permanente del Consejo) se encarga de impulsar y seguir la implementación del Plan Global de Negocio Responsable de Telefónica, que incluye objetivos específicos en materia de privacidad. El Consejo es informado sobre la implementación del plan a través de la Dirección Global de Sostenibilidad (ESG).



2.18.2.4. Políticas

Impulsamos y revisamos diferentes políticas, procesos y procedimientos, globales y locales, según se representa en el siguiente gráfico:

Normativas de privacidad



[Política Global de Privacidad](#)

Norma Corporativa

Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A.



Establece unas normas de comportamiento común obligatorias para todas las entidades de la Compañía, sentando las bases de una cultura de privacidad basada en los principios de licitud, transparencia, compromiso con los derechos de los interesados, seguridad y limitación del plazo de conservación.

Los interesados pueden obtener acceso e información adicional de nuestras políticas de forma sencilla a través de nuestro [Centro Global de Transparencia, ubicado en nuestra página web](#).

En Telefónica contamos con los denominados Dominios Operativos, procedimientos internos para reforzar la protección de los datos.

Los Dominios Operativos los publica la Oficina del Delegado de Protección de Datos del Grupo Telefónica, y se actualizan ante cualquier novedad legislativa. La última actualización es de noviembre de 2023 para extender su aplicación a todas las jurisdicciones de protección de datos del Grupo Telefónica.



Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales

Norma Corporativa

Aprobada por la dirección de la Oficina DPO de Telefónica S.A.



Establece el marco estratégico, organizativo y operativo y de gestión aplicable a las diferentes actuaciones en materia de protección de datos.



Reglamento ante Peticiones por parte de Autoridades Competentes

Norma Corporativa

Aprobada por la dirección de Ética y Sostenibilidad de Telefónica S.A.



Establece los principios y directrices mínimos que deben ser contemplados en los procedimientos internos propios de cada una de las compañías del Grupo/Unidades de Negocio/OB para cumplir con su deber de colaboración con las autoridades competentes en lo referente a los datos de nuestros clientes.

Los Dominios Operativos regulan las siguientes cuestiones:

- **Registro de los tratamientos, análisis de riesgos y evaluaciones de impacto:** directrices para registrar e inventariar tratamientos, identificar y evaluar riesgos y realizar evaluaciones de impacto en la privacidad cuando sea necesario.
- **Transferencias internacionales:** regulación de la transferencia de datos personales fuera de la jurisdicción de origen, garantizando su protección de acuerdo con las leyes de privacidad aplicables.
- **Clasificación de los datos:** categorización de las tipologías de datos según su nivel de sensibilidad a los efectos de aplicar medidas de privacidad y seguridad adecuadas.
- **Legitimación del tratamiento y deber de información:** bases legitimadoras para el tratamiento de datos y criterios generales a seguir para cumplir con la obligación de informar a los interesados sobre cómo se tratarán sus datos.
- **Violaciones de seguridad de los datos personales:** procedimientos para detectar, informar y gestionar las violaciones de seguridad de datos personales.

- **Gestión de terceros:** políticas y procesos para supervisar y garantizar que los terceros que tratan datos personales en nombre de Telefónica cumplan con las obligaciones de privacidad requeridas.
- **Planes de auditoría interna:** planificación y ejecución de auditorías regulares para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de privacidad.
- **Formación y concienciación:** gestión de la formación a empleados sobre las políticas de privacidad y sensibilización sobre la importancia de proteger la privacidad de los datos.
- **Derechos de los interesados:** protocolos a seguir para garantizar que los titulares de los datos pueden ejercer sus derechos de protección de datos.
- **Conservación y supresión de los datos:** seguimos el denominado principio de 'Limitación del plazo de conservación'. De acuerdo con la legislación específica de cada jurisdicción, Telefónica conserva exclusivamente los datos en tanto sean necesarios para los fines propios del tratamiento y obligaciones legales de acuerdo a la normativa aplicable de protección de datos.

Las distintas sociedades operadoras incorporan información específica y detallada sobre plazos de conservación en sus respectivos Centros de Transparencia. Consulte información adicional sobre plazos de conservación accediendo a estos [Centros de Transparencia](#).

Para garantizar que las políticas, los procesos y los procedimientos de protección de datos se cumplen de manera efectiva, se han implantado las siguientes prácticas:

- **Auditorías de privacidad:** se realizan con periodicidad anual, para evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de protección de datos. Estas auditorías se engloban en el Plan Anual de Auditorías de la Compañía. Son gestionadas desde el área de Auditoría Interna, quien a su vez puede contratar a expertos en privacidad para hacerlas. Identifican gaps y áreas de mejora.

Se establecen planes de acción por parte de las áreas responsables de la implementación y desde Auditoría Interna se realiza un seguimiento hasta auditar su correcta implementación. Adicionalmente, existen otros trabajos en el ámbito de tecnología y ciberseguridad que cubren aspectos de privacidad desde un punto de vista de medidas de seguridad. El proceso del trabajo, la emisión de informes y el seguimiento de planes de acción es homólogo al de las auditorías específicas de privacidad.

- Capacitación y concienciación regular a los empleados y partes interesadas sobre las políticas y procedimientos de privacidad. Esto incluye la concienciación sobre la importancia de la privacidad de datos y cómo cumplir las políticas.
- Evaluación de proveedores y terceros con acceso a datos personales para garantizar que cumplan con los mismos estándares de privacidad y cumplimiento que la organización.

Con la finalidad de facilitar el acceso y la transparencia de [nuestras políticas](#), estas han sido traducidas a todos los idiomas de los países donde operamos.

2.18.2.5. Impactos, riesgos y oportunidades

El rápido avance tecnológico y la presión regulatoria en materia de protección de datos suponen importantes retos para adaptarse y responder a las exigencias regulatorias.

En este sentido, sabemos de la relevancia de la privacidad de datos y su gestión. Por ello, con el objetivo de evitar o mitigar impactos adversos y potenciar los **impactos positivos**, establecemos protocolos y controles para proteger los datos personales. De este modo conseguimos un entorno digital más seguro y confiable.

Además, se intensifican los desafíos asociados al cumplimiento de las normativas vigentes en materia de privacidad y protección de datos. Al mismo tiempo, aumentan las expectativas de los diversos grupos de interés. En este contexto, la gestión del **riesgo** de privacidad ocupa una posición destacada en el mapa de riesgos y en la estrategia de Telefónica.



Más información en Capítulo 3. Riesgos

Integramos la protección de datos personales como elemento clave en el desarrollo de productos y servicios. Nuestra motivación no se limita simplemente al cumplimiento normativo, sino que aspiramos a convertir la privacidad en una señal de confianza para nuestros usuarios, destacando así la importancia de esta como un valor fundamental de nuestra Compañía.

Gracias a los mecanismos de control, transparencia y uso responsable que implementamos, creamos **oportunidades** estratégicas para la Compañía, en respuesta a la creciente demanda de la sociedad hacia las operadoras de telecomunicaciones para la protección de los datos personales de sus clientes.

2.18.2.6. Plan de acción y compromisos

La estrategia de privacidad se fundamenta en tres pilares:

- **Protección:** proteger los datos personales de nuestros clientes a través de políticas y procesos robustos.
- **Transparencia:** ser transparente sobre cómo y por qué se recogen, utilizan, almacenan y eliminan los datos personales de nuestros clientes, así como a la hora de cumplir con el principio de 'minimización de datos'.
- **Empoderamiento:** empoderar a nuestros clientes a través de herramientas sencillas y seguras para que puedan controlar el uso de sus datos personales.

Telefónica cumple con el principio de 'minimización de datos RGPD' cuyo principal objetivo es recabar, tratar y almacenar únicamente los datos personales necesarios y durante un periodo de tiempo definido.

Nuestras líneas de actuación son:

- Privacidad desde el diseño
- Privacidad digital
- Iniciativas de transparencia
- Empoderamiento del cliente
- Mecanismos de consulta y reclamación
- Normas corporativas vinculantes

Privacidad desde el diseño

El principio de **Privacidad desde el diseño** es uno de los pilares esenciales y estratégicos del Grupo Telefónica y así viene estipulado en nuestra normativa interna de obligado cumplimiento.

Este concepto implica la obligación de toda la organización de establecer, en el diseño de productos y servicios, procedimientos que tengan en cuenta principalmente dos aspectos. En primer lugar, la aplicación de medidas de protección de la privacidad desde el punto de vista legal y de seguridad en las etapas tempranas de cualquier proyecto. Y, en segundo plano, que se contemplen todos los procesos y prácticas de negocio involucrados en cada actividad o tratamiento que pueda afectar a datos de carácter personal.

Contamos con nuestras propias guías de Privacidad desde el diseño con un conjunto de reglas, estándares, así como de procesos legales y de seguridad, de conformidad con nuestra **Política Global de Privacidad**. Todo ello con el fin de que los derechos y libertades de las personas titulares de los datos personales queden garantizados desde el mismo momento de la definición de cualquier proyecto o actividad de tratamiento.

Estas guías prácticas son los documentos de referencia para los profesionales del Grupo encargados de desarrollar e implementar productos y servicios, así como para los casos de uso interno que impliquen, directa o indirectamente, el tratamiento de datos de carácter personal.

Adicionalmente, los responsables de producto tienen el apoyo de los especialistas de privacidad y seguridad del área de cada compañía y/o unidad de negocio del Grupo, con el fin de asegurar que se tienen en cuenta todos los requisitos legales y de seguridad necesarios en materia de privacidad desde el mismo momento del diseño.

Utilizamos un **enfoque orientado a la gestión del riesgo y de la responsabilidad proactiva** (autoanálisis crítico y continuo en el cumplimiento de las obligaciones que exige la normativa para establecer estrategias que incorporen la privacidad a lo largo de todo el ciclo de vida del dato en cada producto o servicio: recogida y obtención, tratamiento, ejercicio de derechos y conservación y supresión).

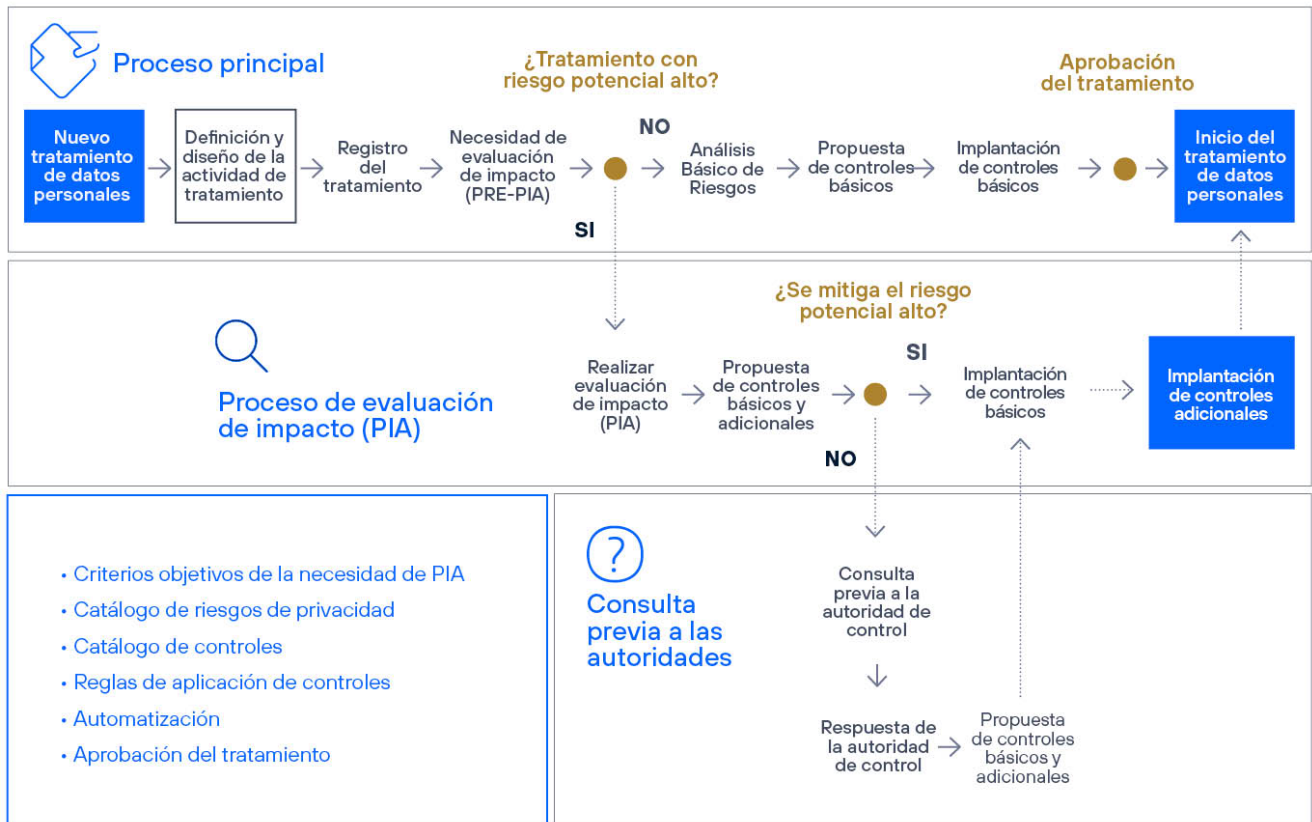
Con carácter general, Telefónica no comercializa ni vende los datos personales de sus clientes. Telefónica puede compartir con terceros datos analíticos agregados y anonimizados, tal y como se describe en la [Política de Privacidad de Movistar](#).

La aplicación práctica de la Privacidad desde el diseño supone tener en mente, en la definición o evolución de cualquier producto o servicio, aspectos como la licitud y definición de la base legitimadora del tratamiento; la garantía de que los datos están seguros y se cumplen las medidas de seguridad más adecuadas en función de los potenciales riesgos; la transparencia en las cláusulas y políticas de privacidad; la **minimización de datos** en el

sentido de que estos deben ser los estrictamente necesarios para los fines del tratamiento; el compromiso con los derechos de los interesados y la limitación del plazo de conservación, entre otros.

El proceso de Privacidad desde el diseño que fue definido por la oficina global de Protección de Datos del Grupo Telefónica incluye, al menos, las actividades siguientes:

Proceso de Privacidad desde el diseño



+ Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

Digitalización de la Privacidad por Diseño (Digital Privacy Framework- DPF)

El DPF es el marco de la estrategia global legal y de privacidad con respecto al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR por sus siglas en inglés) y la normativa ePrivacy sobre productos y sistemas de plataformas de procesamiento de datos.

En él adaptamos las pautas de cumplimiento legal de privacidad a una realidad tecnológica para estandarizar y conceptualizar los requisitos funcionales y técnicos de la dinámica de los sistemas de privacidad, y aplicarlos de forma automática y digital en los tratamientos de datos de carácter personal.

Esta digitalización se implementa desde el diseño, y nos habilita de forma natural el ecosistema de transparencia, es decir, hace posible construir un proceso de privacidad dinámica y automática entre el cliente y los sistemas que llevan a cabo los tratamientos de información personal y el cumplimiento con el GDPR.

Estamos implementando este marco de digitalización en nuestros sistemas y plataformas donde tienen lugar los tratamientos de datos, por ejemplo, en Kernel, la plataforma de big data de Telefónica. El Digital Privacy Framework avanzó de forma notable en España durante 2022 y seguirá haciéndolo durante 2023 en las operadoras con jurisdicciones de protección de datos más exigentes, por ejemplo, respecto a requisitos de anonimización.

Iniciativas de transparencia

En Telefónica hacemos la privacidad más humana y entendible, **centrando los principios de diseño en las personas** o *human-centered design*. En este sentido, hemos apostado por llevar la transparencia a la práctica incluyéndola como uno de los principios de la Política Global de Privacidad y desarrollando diferentes iniciativas que implementan este principio:

Centro de Privacidad Global

Es un punto de referencia público sobre nuestra política y procesos en materia de privacidad y seguridad globales. Nuestros grupos de interés pueden encontrar toda la información relevante de forma fácil y comprensible mediante recursos visuales y gráficos. Disponible en la web del [Centro de Transparencia Global](#). Nuestro objetivo durante 2024 es continuar mejorando este canal centralizado, incluyendo la vinculación de todos los Centros de Transparencia de las operadoras para presentar toda la información relevante de forma centralizada.

Centros de Privacidad y Seguridad de las operadoras

El objetivo de estos centros es que tanto nuestros clientes como cualquier grupo de interés puedan obtener información de una manera sencilla, digital y entendible sobre el tratamiento de sus datos personales. Incluyen:

- Información sobre canales y vías para el ejercicio de sus derechos.
- Medidas de seguridad y confidencialidad adoptadas para el tratamiento de datos.
- Términos y condiciones de privacidad aplicables en nuestros productos y servicios.
- Informes de transparencia de las comunicaciones.
- Principios éticos de inteligencia artificial.
- Cuestiones relativas a **la seguridad y la protección del menor** que se aplican en entornos digitales.

Actualmente, los centros de Privacidad y de Seguridad se encuentran disponibles en las páginas webs de todas las operadoras. Se actualizan periódicamente, de acuerdo con la regulación y el análisis de los grupos de interés.

Informe de Transparencia de las Telecomunicaciones

Anualmente publicamos el informe sobre las peticiones que recibimos de las autoridades competentes en los países donde operamos. Este informe incluye información sobre el número de solicitudes de: interceptación legal, acceso a metadatos asociados a las comunicaciones, bloqueo y restricción de contenidos y suspensión geográfica y temporal del servicio.

Para cualquier requerimiento seguimos un procedimiento estricto, recogido en el Reglamento ante peticiones de autoridades competentes. Este garantiza en la misma medida el cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de colaboración con dichas autoridades y la **protección de los derechos fundamentales** de los afectados, de acuerdo con nuestro compromiso al respeto de los derechos humanos.



Más información en 2.14. Derechos humanos

Empoderamiento del cliente

Como parte del principio de transparencia, Telefónica pone a disposición de los clientes el acceso a los datos que generan durante el uso de nuestros productos y servicios, datos que son recogidos en el denominado 'Espacio de Datos Personales' de Kernel y que resultan accesibles a través de diferentes canales.

El **Centro de Transparencia**, dentro del Espacio de Datos personales, ofrece a todos los clientes el acceso a sus preferencias de privacidad y la gestión de los datos. Actualmente está disponible para la mayoría usuarios a través de la aplicación Mi Movistar (en el apartado Seguridad y Privacidad del Perfil de Usuario) y desde 2022 está disponible a través del canal de televisión en España.

En el Centro de Transparencia, a través de la sección Permisos de Privacidad, los clientes pueden gestionar las bases legitimadoras relativas al uso de sus datos para determinados propósitos. Y en la sección de Acceso y Descarga ofrecemos útiles visualizaciones de diferentes tipos de datos, con una experiencia amigable y respetando los criterios de privacidad, con la opción de descargar un documento con mayor nivel de detalle.

La experiencia del Centro de Transparencia se ha diseñado para **dar confianza a los usuarios**, con un lenguaje claro, y explicando el propósito para el cual se tratan sus datos y su naturaleza dentro de Telefónica.

Asimismo, priorizamos la **minimización en la recogida de datos**, asegurando que solo captamos la información necesaria para nuestros fines legítimos. Además, hemos establecido **políticas e incorporado pautas para la conservación y eliminación de datos en los Centros de Transparencia de las operadoras del Grupo**. Así, garantizamos que los datos se conserven solo durante los mínimos periodos necesarios para cumplir con las finalidades previstas y se eliminen de manera segura cuando ya no sean necesarios (lo antes posible).

Con el Centro de Transparencia se dan los primeros pasos para cumplir nuestra promesa de empoderar a nuestros clientes con funciones de control y transparencia sobre sus datos, siempre de acuerdo con la normativa aplicable desde el punto de vista de la

privacidad. Por ejemplo, en Europa este tratamiento estará plenamente alineado con el GDPR.

Mecanismos de consulta y reclamación

Los usuarios cuentan con estos medios para presentar consultas o reclamaciones:

- Carta, correo electrónico o llamada telefónica.
- Medios electrónicos como la *app* Mi Movistar o el área privada de www.movistar.es.
- Servicio de Defensa del Cliente, mecanismo de segunda instancia que proporciona una revisión a los clientes que previamente hayan acudido a las vías ordinarias que Telefónica pone a su disposición.

Además, Telefónica ha implementado otros medios de consulta y mediación en esta materia:

Canal de Consultas

Contamos con un canal público en nuestra web donde todos nuestros grupos de interés pueden consultar o reclamar sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable. Durante 2023 se tramitaron, respondieron o remediaron, en su caso, 10 comunicaciones asociadas a privacidad y 2 a libertad de expresión.

Sistema de mediación voluntaria con AUTOCONTROL

Por un lado, los clientes tienen a su disposición un sistema de mediación mediante el cual pueden resolver y dar una respuesta ágil a las reclamaciones relacionadas en materia de protección de datos ante empresas de telecomunicaciones. El procedimiento, desarrollado en 2018 por AUTOCONTROL en colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), cuenta con la participación de Orange, Telefónica y Vodafone y está abierto a otras entidades. Esta información se puede encontrar en el Centro de Privacidad de Movistar. En 2023 se han gestionado 30 expedientes.

Por otro lado, en el año 2023 se ha aprobado por la AEPD el Código de Conducta de Tratamiento de Datos en la Actividad Publicitaria, en virtud del cual han sido atendidas o sometidas a mediación 45 reclamaciones.

2.18.2.7. Progreso en 2023

Telefónica ha desarrollado una herramienta interna para facilitar el cumplimiento de la normativa de protección de datos y, en particular, para que cada área lleve a cabo, entre otras, las siguientes tareas: levantar y mantener actualizado el Registro de Actividades de Tratamiento, gestionar y registrar las brechas de seguridad, registrar las solicitudes de ejercicio de derechos ARSOPL, gestión de firma electrónica de acuerdos de protección de datos (DPA) y la gestión de indicadores de privacidad.

Como muestra de nuestro compromiso y continuos avances, hemos sido reconocidos como la empresa líder entre todas las empresas de telecomunicaciones globales evaluadas por el Ranking Digital Rights (RDR), en sus últimas tres ediciones. Este ranking evalúa los compromisos, políticas y prácticas de las empresas que afectan a la libertad de expresión y a la privacidad de los clientes, incluidos los mecanismos de gobernanza y supervisión.

Normas corporativas vinculantes

Las normas corporativas vinculantes (en sus siglas en inglés, BCRs) se encuentran en proceso de aprobación formal por parte de las Autoridades de Control. Están diseñadas para permitir el movimiento de datos dentro del Grupo Telefónica desde el Espacio Económico Europeo hacia países fuera de este de conformidad con el artículo 47 del GDPR.

La implementación de BCRs impulsará una mejora en el cumplimiento de la normativa europea en todo el Grupo Telefónica, permitiéndonos la transmisión de forma ágil de datos personales con independencia del lugar en el que se encuentre su filial destinataria de los datos.

Adicionalmente, las BCRs aportarán mayor seguridad jurídica facilitando el alineamiento con el modelo organizativo del Grupo.

En 2022, Telefónica comenzó el proceso de aprobación de sus BCRs y durante este periodo se han seguido los siguientes pasos:

- Análisis de las transferencias internacionales intragrupo.
- Redacción de las normas corporativas vinculantes.
- Designación de la AEPD como Autoridad de control principal, responsable de liderar el proceso en materia de datos personales, así como de las Autoridades de control interesadas para la cooperación en el procedimiento de aprobación, previa propuesta por parte de Telefónica.
- Envío de las BCRs y documentación complementaria a la Autoridad Principal y Autoridades corevisoras para su aprobación.
- Inicio de la fase de cooperación, al remitir las BCRs a todas las autoridades de control europeas, para su correspondiente aprobación.

Gestión de nuestra cadena de suministro

Una de las prioridades de Telefónica en el aseguramiento de la Privacidad es la gestión adecuada de la cadena de suministro en relación con el tratamiento de los datos personales por parte de terceros contratistas. A tal fin, se ha reforzado la incorporación de acuerdos de protección de datos comunes para todo el Grupo Telefónica y las

cuestiones relacionadas con los compromisos que asume el proveedor en materia de transferencias internacionales.

En 2023, se pusieron en marcha procedimientos de seguimiento de proveedores y difusión de materiales educativos mediante herramientas creadas por Telefónica. Concretamente, se han implantado medidas de control automatizadas para asegurar el tratamiento adecuado de los datos personales antes, durante y después de la prestación del servicio por parte del proveedor. Asimismo, para asegurar la protección de los datos personales gestionados por terceros se desarrollaron mecanismos de automatización que permiten la optimización de iniciativas de formación.

Informe de Transparencia de las Telecomunicaciones

En 2023 registramos 4.711.614 solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades competentes (interceptación legal y acceso a metadatos). De estas solicitudes, rechazamos 217.090, lo que supone un 95% de solicitudes atendidas. El número de accesos/clientes afectados fue de 4.784.392.

2.18.3. Seguridad

2.18.3.1. Visión

La seguridad tiene como objetivo proteger frente a potenciales daños a las personas y bienes, y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la Compañía. Garantizar la seguridad de la red y de los datos es uno de los asuntos más materiales de Telefónica por su gran impacto tanto en nuestros grupos de interés como en el valor de la Compañía.



Más información en 1.4. Materialidad

En Telefónica, la seguridad se aborda como un **concepto integral** que incluye la seguridad física y operativa (de personas y bienes), la seguridad digital (incluyendo la seguridad de la información y la ciberseguridad), la continuidad del negocio, la prevención del fraude en el catálogo comercial de productos y servicios y la seguridad en la cadena de suministro.

El aumento en la cantidad, complejidad y tipología de las amenazas hace necesario aplicar medidas de seguridad y revisarlas en un **ciclo de mejora continua**. Nuestra estrategia se apoya en una serie de actividades de seguridad que refuerzan tanto los procesos de la Compañía como las iniciativas de transformación, conformando un sistema de gestión de la seguridad, alineado con marcos de referencia y estándares internacionales como **ISO 27001 y NIST (National Institute of Standards and Technology)**.

Nuestro enfoque en materia de seguridad está publicado en el apartado de [Seguridad del Centro Global de Transparencia de Telefónica](#), incluyendo la relación de certificaciones obtenidas por las empresas del Grupo Telefónica.

2.18.3.2. Objetivos

A corto y largo plazo nos hemos propuesto:

- Continuar la revisión del marco normativo global de seguridad para simplificarlo y alinearlo con las nuevas versiones de estándares internacionales, como ISO 27001.
- Avanzar en el despliegue del modelo de confianza cero (*Zero Trust*¹) en el control de acceso a sistemas informáticos, y en la implantación de herramientas para el gobierno de la seguridad en entornos *cloud*.
- Incrementar el porcentaje de contratos/RFPs que contienen requisitos de seguridad en la cadena de suministro, con el objetivo de alcanzar al menos el 95% de proveedores en 2025.

2.18.3.3. Gobernanza

El área global de Seguridad e Inteligencia tiene el respaldo de la Dirección de la Compañía, y reporta al Consejo de Administración a través de la Comisión de Sostenibilidad y Regulación y la Comisión de Auditoría y Control. Además, coordina con las direcciones de seguridad locales, según se representa en el siguiente gráfico:

¹ *Zero Trust* es una estrategia de seguridad aplicada al acceso a la información, que se proporcionará mediante técnicas de control de 'mínimos privilegios', estará cifrado de extremo a extremo y se guiará por el principio de 'nunca confiar, siempre verificar'.



El máximo responsable de seguridad en la Compañía es el **director global de Seguridad e Inteligencia (CSO Global)**. Tiene delegada, por el Consejo de Administración, la autoridad y la responsabilidad de establecer la estrategia global de seguridad. **Lidera el desarrollo y monitoriza la implementación** del marco normativo y las iniciativas globales de seguridad. El director global de Seguridad e Inteligencia propone en cada empresa del Grupo Telefónica un responsable local de seguridad, que será sometido a la decisión de los correspondientes órganos de administración o gestión de la Sociedad.

Para el gobierno y coordinación existe el Comité Global de Seguridad, presidido por el director global de Seguridad e Inteligencia, y en el que participan los responsables locales de seguridad (**CSO locales**) y los responsables corporativos de diferentes áreas de la Compañía (Cumplimiento, Auditoría, Legal, Tecnología y Operaciones, Personas, Sostenibilidad, etcétera).

También existen subcomités de seguridad locales presididos por los responsables locales de seguridad, que colaboran en la definición de las iniciativas estratégicas y directrices globales y las implantan en cada empresa del Grupo Telefónica.

Además, el área global de Seguridad e Inteligencia promueve e impulsa el comité global de seguridad digital en el que participan varios miembros del Comité Ejecutivo de la Compañía y el comité global de continuidad de negocio.

El área global de Seguridad e Inteligencia reporta al Consejo de Administración a través de la Comisión de Sostenibilidad y Regulación y de la Comisión de Auditoría y Control.

Telefónica también cuenta con un **Consejo Asesor de Seguridad** integrado por figuras relevantes externas a la Compañía, en el ámbito de la seguridad e inteligencia, con el objetivo de aportar las mejores prácticas, incrementar la eficiencia de las capacidades y procedimientos y elevar la calidad de nuestra estrategia en esta materia.

2.18.3.4. Políticas

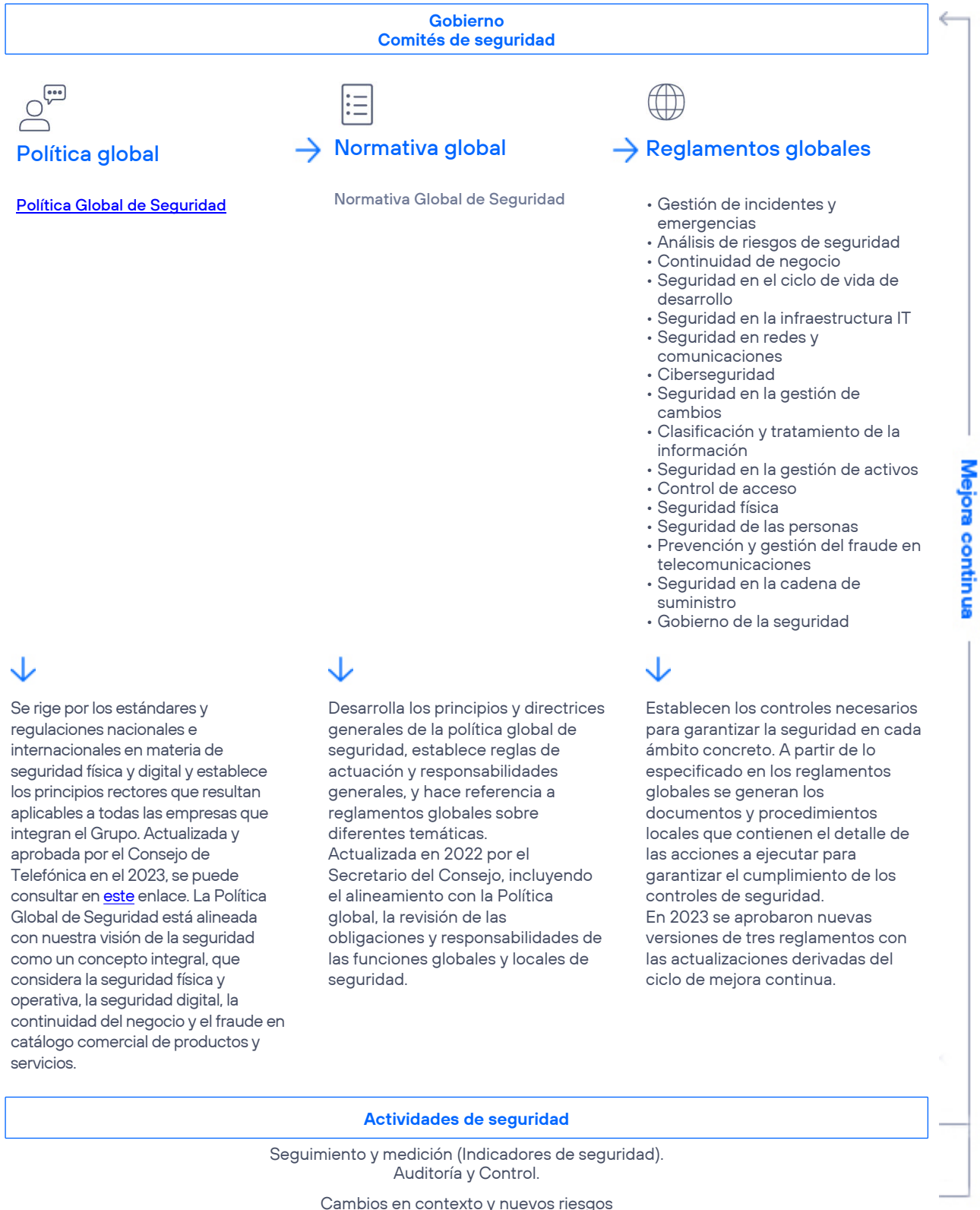
En Telefónica impulsamos políticas de seguridad que son de carácter normativo y de **obligado cumplimiento para todas las empresas del Grupo**. Las políticas de seguridad se proyectan sobre las **entidades colaboradoras** (proveedores, subcontratas, etcétera). Ver apartado Seguridad en la cadena de suministro.

Todos los documentos se revisan y actualizan como resultado de un ciclo de mejora continua. En la revisión se tienen en consideración las mediciones periódicas y

auditorías sobre las actividades de seguridad, los cambios de contexto y los nuevos riesgos, según se refleja en el siguiente esquema:

 [Más información de Seguridad en la cadena de suministro](#)

Normativas de seguridad




En determinados ámbitos, incluyendo productos y servicios, se mantienen certificaciones oficiales como, por ejemplo, **ISO 27000, PCI-DSS, o Esquemas Nacionales de Seguridad** en los países que aplican. La decisión de certificar se toma en base a cumplimiento legal, requisitos de negocio o exigencias de los clientes. A su vez, en función del servicio prestado requerimos a nuestros proveedores certificaciones o informes de terceros (por ejemplo, ISAE 3402 o similares).

2.18.3.5. Impactos, riesgos y oportunidades

Las empresas de telecomunicaciones de todo el mundo se enfrentan a un incremento continuo de las amenazas a la ciberseguridad a medida que los negocios son cada vez más digitales y dependientes de las telecomunicaciones, sistemas/redes informáticas y adoptan tecnología en la nube. En Telefónica, tenemos un rol importante para mitigar y evitar los impactos de esto desafíos, para garantizar la seguridad de los servicios que prestamos, así como la privacidad y confidencialidad de los datos de nuestros clientes. De este modo contribuimos a crear un **clima de confianza digital, beneficioso tanto para la sociedad como para las empresas**.

Por otro lado, la tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio, y debemos minimizar o evitar los efectos adversos de las potenciales ciberamenazas sobre los activos de la Compañía. Por estas razones, **el riesgo de ciberseguridad** figura en el mapa de riesgos de Telefónica, en el que se definen unas pautas que facilitan la homogeneidad en el reporte, el alineamiento con los objetivos de negocio y los criterios corporativos de tolerancia al riesgo.

 [Más información en 3. Riesgos](#)

Adicionalmente, mediante las soluciones de ciberseguridad, combinamos a la capacidad de las tecnologías de ciberseguridad y *cloud* para construir soluciones robustas que se adaptan a las necesidades de las empresas u organizaciones.

 [Más información en 1.6.2. Negocios globales](#)

2.18.3.6. Plan de acción y compromisos

En Telefónica entendemos la seguridad como un concepto integral que tiene por finalidad preservar nuestros **activos, intereses y objetivos estratégicos**, garantizando su integridad y protegiéndolos de potenciales amenazas que pudieran dañar su valor, afectar a su confidencialidad, mermar su eficacia o afectar a su operatividad y disponibilidad.

La **seguridad integral** engloba:

- La seguridad física y operativa (de personas y bienes).
- La seguridad digital.
- La continuidad de negocio.
- La prevención del fraude.
- La seguridad en la cadena de suministro.
- Cualquier otro ámbito o función relevante cuyo objetivo sea la protección corporativa frente a potenciales daños o eventuales pérdidas.

A su vez, la seguridad digital integra los aspectos relativos a seguridad de la información y la ciberseguridad, y se aplica en los soportes, los sistemas y las tecnologías y elementos que componen la red.

Nuestras disposiciones de seguridad aplican a todas las entidades colaboradoras en la cadena de suministro, con especial foco en las empresas que gestionen datos del Grupo Telefónica o de sus clientes.

Las actividades de seguridad se rigen por los **principios de legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación**.

La última revisión del Plan Estratégico Global de Seguridad de la Compañía, aprobado por el comité global de seguridad el 27 de septiembre de 2023, persigue la implantación de los principios básicos establecidos en la Política de Seguridad e identifica y prioriza las principales líneas de actuación.

Seguridad digital. Ciberseguridad

La seguridad digital es un elemento clave de nuestro negocio. Su objetivo último es **garantizar nuestra resiliencia**, esto es, la capacidad para resistir y contener ataques, de forma que nuestra actividad no se vea afectada o lo sea en un nivel tolerable.

Para gestionar los riesgos de ciberseguridad, Telefónica adopta **medidas técnicas y organizativas** derivadas de su estrategia de seguridad digital.

- Las medidas organizativas incluyen procesos de ciberinteligencia, detección temprana de vulnerabilidades, gestión del control de acceso, parcheo de sistemas, monitorización de eventos de seguridad y gestión de incidentes, análisis de riesgos sobre plataformas tecnológicas, así como formación y concienciación en seguridad.
- Las medidas técnicas incluyen el despliegue de cortafuegos (*firewalls*), herramientas criptográficas para el almacenamiento y envío de la información, sistemas de detección y prevención de intrusiones, control de conexiones a redes y servicios *cloud*, protección ante ataques de denegación de servicio distribuidos (*Distributed Denial of Service - DDoS*), sistemas de detección y bloqueo de virus y *malware* en servidores y puestos de trabajo, protección del correo electrónico, así como la realización de copias de respaldo para restaurar la información en caso que se vea afectada.

Los mecanismos de protección y control se aplican tanto a terceros que intentan acceder a los sistemas e información de Telefónica sin autorización, como a los empleados y colaboradores. El objetivo es **garantizar el control interno en el acceso a la información de la Compañía y de sus clientes**, respetando la legislación de privacidad.

Nuestras medidas técnicas y organizativas para empleados y terceros buscan asegurar el control interno en el acceso a la información de la Compañía y de sus clientes.

Desde el área global se define la estrategia y se coordinan las actividades con las unidades de seguridad digital de las empresas del Grupo. En nuestros encuentros anuales alineamos actuaciones y compartimos experiencias.

Hacemos especial foco en los siguientes aspectos:

Ciberinteligencia y gestión de incidentes

Contamos con herramientas y capacidades en torno a todo el ciclo de potenciales incidencias:

- **Anticipación** antes de que puedan afectarnos mediante labores de **ciberinteligencia**. Nuestro enfoque se basa en la proactividad, en aplicar el conocimiento de fuentes externas y la tecnología para determinar tendencias, evolución y posibles actores y vías de ataque a Telefónica.
- **Prevención** para garantizar la protección tanto de las instalaciones y activos como de los datos de Telefónica y de sus clientes. Contamos con equipos internos de expertos (equipos *RedTeam*) dedicados a la búsqueda de vulnerabilidades de seguridad digital.

Estos equipos están coordinados por el área global, y analizan las redes y sistemas de la Compañía realizando escaneos de vulnerabilidades y pruebas manuales (*hacking* ético o 'test de penetración'), requiriendo a los responsables de los sistemas y las redes la corrección de los problemas de seguridad detectados. Adicionalmente, contamos con un buzón público, 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 la web Global de Telefónica y en la de las operadoras en el apartado Centro de Privacidad Global/ Seguridad. Asimismo, disponemos de un programa de recompensas por descubrimiento de vulnerabilidades (*bug-bounty*), gestionado por empresas seleccionadas líderes en la industria, para contar con la aportación de expertos externos en ciberseguridad (*hackers* éticos) a nivel mundial.

Contamos con un buzón público para reportar amenazas o vulnerabilidades y un programa de recompensa por descubrirlas.

- **Detección y Respuesta** mediante una red de 17 Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT). Contamos con las capacidades técnicas y humanas necesarias para responder con eficacia y celeridad a cualquier brecha o incidente con el fin de minimizar los ataques y las consecuencias de estos.

Los CSIRT 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, y establecer las relaciones con otros CSIRT/CERT nacionales e internacionales, tanto del sector público como del

privado. También se realizan una vez al año ciberejercicios para entrenar a los equipos de respuesta (CSIRT) de todos los países en la gestión de los posibles incidentes.

Durante 2023 no hubo ningún incidente de seguridad relevante (incidentes relevantes son aquellos que cumplen con unos criterios determinados a nivel global, por su impacto económico, legal, en los servicios o en los derechos fundamentales de los interesados. Además, no hubo incidentes con impacto material suficiente para ser comunicados a las autoridades de control de los mercados financieros.

Las lecciones aprendidas a partir de los incidentes nos ayudan a mejorar la seguridad, tanto en procesos como en capacidades y plataformas tecnológicas. Una de las lecciones aprendidas es la necesidad de reforzar la anticipación con actividades de ciberinteligencia y seguir realizando ciberejercicios, según se ha descrito anteriormente, revisando los protocolos de actuación para tener mayor velocidad de detección y respuesta. El análisis y aprendizaje nos ha también permitido particularizar las acciones de concienciación, reforzando aspectos particulares en los que se depende de las acciones que realiza el usuario y realizando campañas de *phishing* simuladas similares a los intentos de ataque o incidentes detectados (ver apartado 2.19.4.2. Formación y concienciación). Por otro lado, se tiene presente el análisis de incidentes pasados a la hora de establecer los proyectos estratégicos de seguridad digital en cada ciclo.



Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

Seguimos los protocolos de transparencia, notificando los incidentes a los usuarios afectados y a la Agencia de Protección de datos cuando corresponde. Asimismo, también se siguen protocolos de gestión de incidentes en cuanto a detección, análisis y respuesta, estableciéndose las medidas de mitigación oportunas.

La Compañía dispone de diversos programas y coberturas de seguros que podrían mitigar el impacto en la cuenta de resultados y en el balance derivado de la materialización de un gran número de riesgos. En particular, existe una cobertura para ciberriesgos que ocasionen una pérdida de ingresos, pérdida de clientes, costes extra y gastos de recuperación de activos digitales, entre otros, y una cobertura de Errores y Omisiones Tecnológicos para el caso de reclamaciones por perjuicios ocasionados a clientes y terceros en general. Los límites actualmente contratados a nivel global oscilan en un rango de valor de entre 100 millones y 500 millones de euros.

Seguridad en la red

Nuestro enfoque en redes y comunicaciones se basa en el adecuado conocimiento de nuestros activos y emplazamientos, así como de sus características y su importancia para el negocio. El objetivo es que las redes estén adecuadamente planificadas y desplegadas, con los requisitos de seguridad aplicables que minimicen el riesgo de indisponibilidad, acceso no autorizado o destrucción.

También realizamos los controles de seguridad en las plataformas de servicios asociadas (por ejemplo, vídeo e Internet de las Cosas) para gestionar los riesgos a ataques y explotación de vulnerabilidades en redes y protocolos. Para ello colaboramos con socios tecnológicos y organizaciones internacionales (por ejemplo, GSMA). Ejemplos de esto son los trabajos sobre 4G/LTE, SS7, BGP y otras tecnologías habilitadoras críticas.

En Telefónica queremos contribuir a que las redes 5G sean seguras. Los desarrollos tecnológicos de la Compañía en este ámbito, como por ejemplo la evolución de nuestra plataforma de virtualización de la red, UNICA NEXT, la segmentación por servicios (*network split*) o las nuevas tecnologías de acceso radio, están considerando la seguridad por diseño.

Seguridad física y operativa

En Telefónica realizamos un esfuerzo continuado en la mejora de nuestras capacidades para la protección física de infraestructuras y activos. Entre los programas que desarrollamos, destacan:

- La interconexión de centros de control para convertirlos en una red resiliente que refuerce la disponibilidad de las infraestructuras que soportan los servicios de vigilancia y protección.
- La gestión de la seguridad en viajes del personal de Telefónica que permite mejorar sustancialmente el tiempo de respuesta y los mecanismos de actuación ante cualquier incidente.
- La implantación de procedimientos y herramientas homogéneas y digitales para la monitorización global de la seguridad.

Seguridad por diseño

La seguridad se contempla desde las fases más tempranas en todos los ámbitos de la actividad para garantizar que sea **parte integral de todo el ciclo de vida de la tecnología**. Este enfoque está basado en los siguientes aspectos:

- El proceso de análisis y gestión de riesgos.
- La apuesta por la innovación, incluyendo el desarrollo de tecnologías propias.
- La concienciación de empleados.
- Los requisitos de seguridad exigidos a nuestra cadena de suministro.

De esta forma, se consideran los requisitos de seguridad desde la fase de diseño de aplicaciones y sistemas, incorporando controles frente a vulnerabilidades conocidas y garantizando que no existen debilidades de seguridad en origen. Como resultado de esto se obtienen sistemas y aplicaciones más resistentes a ataques maliciosos.

Proceso de seguridad en la cadena de suministro



- **Antes de la contratación**, la aplicación permite generar los requisitos de seguridad para nuevos procesos de compras. Incorpora las respuestas dadas por los proveedores, aportando valoraciones objetivas sobre el nivel de cumplimiento y acceso a las medidas de mitigación propuestas por los proveedores.
- **Durante la prestación del servicio**, ofrece la posibilidad de monitorizar los requisitos de seguridad. Para ello, el sistema genera alertas en función de la fecha de inicio del servicio y del periodo de monitorización seleccionado. Esto permite al usuario registrar información relevante que pueda suponer un riesgo para los procesos de Telefónica.
- **Al finalizar la prestación del servicio**, se puede controlar cómo se ejecuta la salida del proveedor y mitigar, e incluso evitar los riesgos de seguridad más comunes en la finalización de los servicios, por ejemplo, no bloqueo de accesos físicos y lógicos, no revisión de VPNs/puertos/sistemas usados para los servicios, etcétera.

Todos los empleados del Grupo Telefónica disponen de acceso a esta herramienta.

Seguridad en la cadena de suministro

En Telefónica contamos con requisitos de seguridad para nuestros proveedores e identificamos los riesgos asociados a la prestación de un servicio/producto. Seguimos evolucionando **3PS+**, nuestra herramienta de digitalización del proceso de seguridad en la cadena de suministro. Anualmente se revisan los requisitos de seguridad según actualización de la normativa internacional y a la evolución de tecnologías. Sus principales características son las siguientes:

Continuidad de negocio y gestión de crisis

La función de Continuidad de negocio integra diversas actividades y procesos orientados a mejorar nuestra resiliencia, y la Gestión de Crisis permite afrontar de una manera eficaz cualquier incidente grave que afecte a la organización.

Ante la ocurrencia de una crisis, las prioridades son:

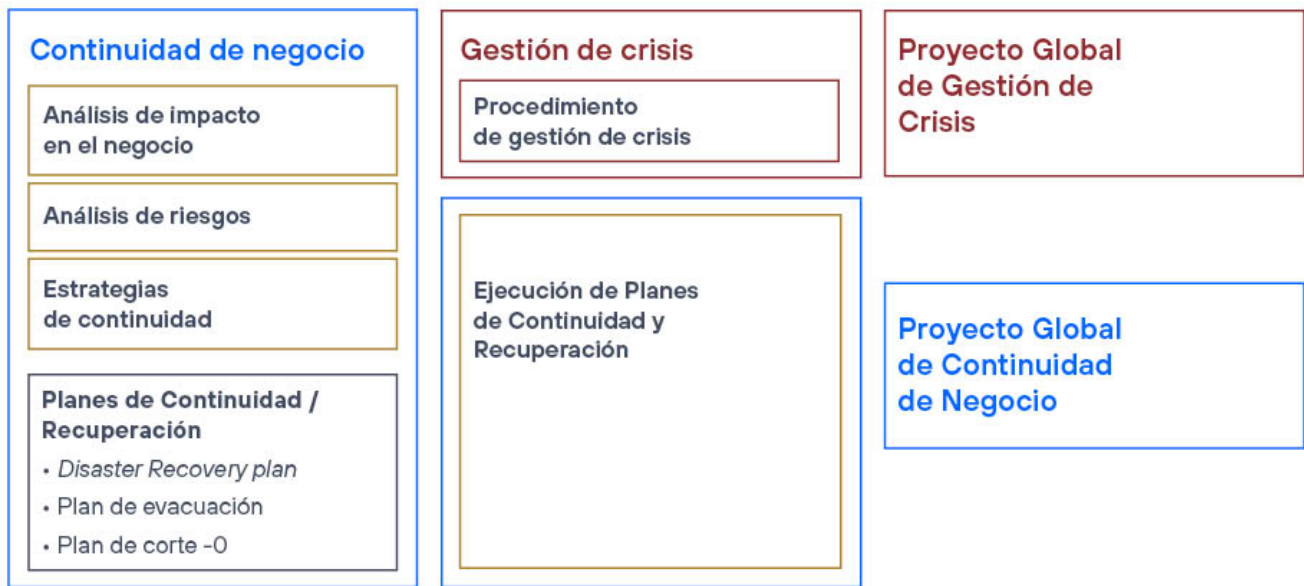
- **Proteger la integridad de las personas**, procurando el bienestar de los empleados y colaboradores.
- **Proporcionar los servicios acordados** a nuestros clientes, con la disponibilidad y calidad acordada.
- **Proteger y velar por los intereses** de nuestros accionistas e inversores institucionales.
- **Cumplir con nuestras obligaciones** regulatorias y legales.
- **Proteger y asegurar los negocios** desde el punto de vista de la sostenibilidad.

La función de Continuidad de negocio se recoge en la [Política Global de Seguridad](#). Los detalles se definen en el Reglamento Global de Continuidad de Negocio y en diversa documentación, tanto a nivel global como local, de cada unidad de negocio.

Por otro lado, el Plan Global de Gestión de Crisis se compone del Proyecto Global de Gestión de Crisis y del Proyecto Global de Continuidad de Negocio y forman parte del Plan Estratégico de la Dirección Global de Seguridad e Inteligencia.

Para la ejecución del Plan de Gestión de Crisis se identifican los procesos de cada una de las áreas, detectando escenarios que puedan provocar su interrupción; se contemplan potenciales planes de tratamiento; se deciden las estrategias de continuidad de negocio a aplicar y, si fuera necesario, se generan los planes de continuidad de negocio con las acciones oportunas a seguir.

Plan Global de Gestión de Crisis



Nuestra estrategia evoluciona fortaleciendo los siguientes aspectos:

- **Visión estratégica:** las amenazas globales requieren de acciones globales. Disponer de una visión estratégica de la continuidad de negocio permite tomar decisiones globales que redundan en mayor resiliencia.
- **Eficacia en la gestión de crisis:** contamos con un modelo de gestión de crisis probado, común a toda la Compañía, tanto en sus definiciones como en la ejecución de sus procedimientos.
- **Coordinación y colaboración:** el modelo organizativo garantiza, alinea y promueve el desarrollo homogéneo de la continuidad de negocio en las diversas unidades de negocio.
- **Estandarización de la medición:** permite medir sin sesgos diversos indicadores que nos muestran el grado de madurez, desde el punto de vista de la continuidad de negocio y el nivel de resiliencia de la Compañía.

Además, nos ofrece la información necesaria para poder establecer objetivos a medio y largo plazo.

Todo lo anterior se basa en estándares internacionales como la ISO 22301 de gestión de continuidad de negocio, la ISO 22320 de gestión de emergencias y la ISO 22361 de gestión de crisis.

Anualmente se realizan varios simulacros de ámbito global y local cuyos objetivos son comprobar los mecanismos de continuidad de negocio, simular escenarios de crisis e identificar oportunidades de mejora frente a incidentes reales.

Modelo de gobierno

El **Comité Global de Continuidad de Negocio**, máximo órgano de gobierno, define la estrategia global desde el diseño, así como la priorización y disponibilidad de los recursos necesarios.

Los **comités locales de continuidad de negocio**, órganos encargados de velar por esta función en cada unidad de negocio, garantizan la implantación de las decisiones estratégicas tomadas en el ámbito global y trasladan las necesidades, logros e indicadores de madurez que permiten una visión holística de la continuidad de negocio en la Compañía.

Los comités a nivel global o local priorizan y focalizan los recursos donde mayor impacto y valor puedan generar a la Compañía, basándose en:

- Servicios estratégicos
- Proyectos estratégicos
- Proveedores estratégicos
- Aspectos organizativos

Cada unidad de negocio dispone de su propia **Oficina Local de Continuidad de Negocio (OLCN)**, siendo todas las oficinas locales alineadas y coordinadas por medio de la **Oficina Global de Continuidad de Negocio (OGCN)**. Esta se encuentra ubicada funcionalmente en la Dirección Global de Seguridad e Inteligencia, que pertenece al área corporativa de la Compañía, coordina las diferentes Oficinas Locales de Continuidad de Negocio (OLCN) y traslada las distintas decisiones estratégicas definidas por el Comité Global de Continuidad de Negocio.

Programa global de continuidad de negocio

Nuestro **Programa Global de Continuidad de Negocio** está alineado con el estándar ISO 22301, busca mejorar nuestra resiliencia y se compone de las siguientes fases:

1. **Planificación:** un *Statement of Work* (SoW) que detalla el alcance de la continuidad de negocio y una planificación anual de las actividades.

2. **Implementación y operación:** entregables destinados a establecer y documentar los mecanismos de continuidad de negocio como: análisis de impacto (BIA) que identifica los procesos y servicios más relevantes, análisis de riesgos, planes de continuidad, planes de vuelta a la normalidad, etcétera.

3. **Monitorización y evaluación:** evalúa la eficacia de los mecanismos de continuidad de negocio establecidos someténdolos a pruebas en escenarios realistas y acotados. Se dispone de indicadores para evaluar el desempeño, el nivel de madurez e implantación del proyecto global de continuidad de negocio.

4. **Mantenimiento y mejora:** engloba las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora obtenidas tras las pruebas de continuidad de negocio y simulación de crisis, la ejecución del proceso de mejora continua de la gestión de la continuidad de negocio, la formación y la concienciación.

El Programa Global de Continuidad de Negocio busca reforzar la resiliencia, es decir, nuestra capacidad de contener ataques y resistir a ellos.

Las OLCN son las encargadas de garantizar e impulsar la adecuada implantación del proceso de gestión de continuidad de negocio, que se inicia con la identificación de los procesos/servicios. El proceso se muestra en la siguiente imagen:

Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio

► Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio

◀ Fase Proactiva

◀ Fase Reactiva



Monitorización del grado de madurez de la continuidad de negocio

Para disponer de un proceso de medición homogéneo de la correcta ejecución del proceso de gestión, por parte de las OLCN, se ha definido el 'grado de madurez'.

Modelo de grado de madurez de la continuidad de negocio



Durante los últimos años, hemos alcanzado y mantenido un nivel de madurez 'optimizado', lo que implica que hemos establecido, probado y obtenido lecciones aprendidas sobre los mecanismos de continuidad de negocio definidos:

Evolución del grado de madurez



Gestión de crisis

El Proyecto Global de Gestión de Crisis incluye todos los aspectos relacionados con la adecuada coordinación y gestión por parte de la alta dirección de los eventos que pudieran tener un gran impacto en la Compañía, y que se tengan que tratar como una crisis.

Se estructura en cuatro capas:

1. La primera, define y clasifica las crisis, su tipología y la estrategia general de cómo afrontarlas.
2. La segunda capa define los roles, responsabilidades, medios y canales que intervienen en la gestión de las crisis, así como la relación y responsabilidades entre los comités de crisis.
3. La tercera agrupa los procedimientos, planes y documentación necesarias para la gestión de las crisis.
4. La cuarta capa define, con carácter global, la arquitectura de sistemas de alerta, de comunicación segura y, en general, los aspectos relacionados con la digitalización que da soporte a las actividades de los distintos comités de crisis.

Capas de la Gestión de Crisis



Crisis

- Definición
- Clasificación (Local, Regional, Global)
- Estrategia general



Comité de Crisis

- Presidente
- Miembros y mesas
- Medios y canales



Procedimientos

- Procedimientos de actuación ante crisis
- Simulacros/Planes de continuidad de negocio
- Planes de comunicación



Arquitectura

- Sistema de alerta
- Sistema de comunicación segura
- Sistema de soporte al comité de Crisis

El proyecto global de gestión de crisis proporciona mecanismos adicionales y complementarios a la continuidad de negocio, que permiten gestionar incidentes con amplio impacto en la Compañía.

Como parte del modelo se describen tres tipos de crisis:

- **Crisis local:** circunscrita a una organización o unidad de negocio en un país.
- **Crisis regional:** circunscrita a varios países que pertenecen a una misma región geográfica.
- **Crisis global:** circunscrita a varias empresas o unidades de negocio del Grupo Telefónica en más de un país y región geográfica.

Dependiendo del tipo de crisis, existen unos protocolos y medios activos de alerta, notificación, gestión y coordinación, que son conocidos por todos los involucrados en el proyecto global de gestión de crisis.

El rol principal en esta gestión lo representan los miembros del comité de Crisis, a nivel global o local. Existe una diferenciación entre miembros fijos que participan en cualquier activación, miembros *ad hoc* cuya participación depende de la tipología de la crisis, y mesas de trabajo o de apoyo a dichos miembros.

El **Proyecto Global de Gestión de Crisis** nos permite:

- Acelerar el proceso de toma de decisiones.
- Gestionar de forma unitaria cualquier crisis.
- Centralizar la recepción de información.
- Actuar como figura táctica y de toma de decisiones unificada.
- Decidir cómo actuar en base al escenario de crisis que se afronte, y apoyándose en los aspectos de continuidad de negocio trabajados con anterioridad.
- Trasladar, de forma fiable, la información sobre lo acontecido a los clientes, estamentos, organismos o cualquier otro grupo de interés.

Por último, se define la obligatoriedad de la realización de **pruebas y simulacros** sobre distintos escenarios potencialmente dañinos para la Compañía. **Los simulacros se realizarán al menos semestralmente** salvo que en ese mismo periodo esté declarada la situación de crisis. Esto permite:

- Evaluar reacciones a circunstancias particulares.
- Evaluar la preparación de la documentación que soporte la actividad de gestión de crisis.
- Evaluar los mecanismos de coordinación.
- Preparar a los miembros de los comités de crisis para actuar.

A continuación, detallamos los eventos tratados en el comité de Crisis:

Eventos tratados en el comité de Crisis

PERÚ (LOCAL) Diciembre de 2022

Descripción	Inestabilidad política y manifestaciones sociales
Tipo de crisis	Político-Social
Impacto	Los servicios a clientes no se vieron afectados. Sin embargo, se produjeron daños en locales a causa de las manifestaciones.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 8 de diciembre de 2022.</p> <p>Se mantuvieron sesiones periódicas, adoptándose medidas de seguridad para proteger al personal y reforzar los locales técnicos. Se restringió el acceso a los locales técnicos críticos y en las regiones fuera de Lima se estableció el trabajo remoto para el personal. Igualmente, se coordinó con las autoridades gubernamentales acciones para asegurar la continuidad de los servicios.</p> <p>Adicionalmente, se recomendó a todos los viajeros en el país su vuelta por el riesgo para su seguridad. Para los que quisieran viajar al país se les indicó el riesgo para su seguridad y se les requirió consulta para la autorización del viaje.</p> <p>Hasta el final de marzo de 2023 se fueron repitiendo manifestaciones. Las regiones afectadas fueron Puno, Cuzco, Huancavelica, Arequipa, Ica y Lima. Se activaron planes de emergencia, de refuerzo de infraestructuras y de redes.</p>

CHILE (LOCAL) Febrero de 2023

Descripción	Contingencia en Data Center Paine
Tipo de crisis	Continuidad operativa
Impacto	Servicios a clientes afectados.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 2 de febrero de 2023.</p> <p>Tras un corte de energía eléctrica pública en el Data Center Paine, se produjo un fallo del sistema de baterías de UPS que afectó a los equipos del Data Center y provocó la indisponibilidad de servicios, por breves instantes, hasta la entrada en funcionamiento de los generadores eléctricos de respaldo.</p> <p>Se mantuvieron ocho sesiones y se establecieron diferentes planes de acción siendo el más relevante el acuerdo con el proveedor de servicio de un plan de acción para el recambio de baterías.</p> <p>La crisis quedó cerrada a mediados de mayo, manteniéndose la monitorización de los planes de acción derivados.</p>

CHILE (LOCAL) Febrero de 2023

Descripción	Incendios
Tipo de crisis	Desastre natural
Impacto	Servicios a clientes afectados.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 3 de febrero de 2023.</p> <p>Las altas temperaturas provocaron diferentes focos de incendios, decretándose la emergencia por el descontrol de estos y su desplazamiento y afectación a zonas pobladas urbanas y rurales. Como consecuencia, sufrieron daños 65 sitios móviles viendo suspendidos y/o degradados los servicios a clientes, además de la afectación de los propios clientes en sus viviendas.</p> <p>Se mantuvieron 23 sesiones y se establecieron diferentes planes de acción, dando aviso a todos los colaboradores con domicilios registrados en la zona de los incendios y estableciéndose medidas comerciales de emergencia para todos los clientes de las zonas afectadas.</p> <p>En marzo se dio por cerrada la crisis, manteniéndose la monitorización de los planes de acción derivados.</p>

PERÚ (LOCAL) Marzo de 2023

Descripción	Ciclón Yaku
Tipo de crisis	Evento climatológico
Impacto	Servicios a clientes afectados.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 4 de marzo de 2023.</p> <p>El ciclón Yaku afectó principalmente a Tumbes, Piura, Chiclayo, Lambayeque, La Libertad y Lima. Provocó importantes lluvias torrenciales, inundaciones y deslizamientos de tierra. Como consecuencia, se vieron afectados diferentes sitios produciéndose cortes múltiples de fibra óptica y la afectación de los servicios a clientes.</p> <p>Entre otros planes de acción, se activaron los planes de emergencia y monitorización de servicios, realizándose pruebas desde el NOC de Red, así como el seguimiento de los locales por daños a infraestructuras. Asimismo, se desplegaron cuadrillas para la atención de emergencias y mitigar afectaciones a la conectividad, desplegándose grupos electrógenos portátiles, se adquirieron repuestos y rectificadores de energía y se aseguró el llenado de combustible de tanques externos. Además, se activó el trabajo en remoto.</p> <p>La crisis se cerró el día 20 de marzo, cuando se alejó el ciclón del país.</p>

PERÚ (LOCAL) Abril de 2023

Descripción	Fenómeno Niño Costero
Tipo de crisis	Evento climatológico
Impacto	Servicios a clientes afectados.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 4 de abril de 2023.</p> <p>El Fenómeno Niño Costero es provocado por la presencia de aguas anómalamente cálidas de manera persistente durante varios meses. Como consecuencia se produjeron fuertes lluvias, inundaciones, así como deslizamientos de tierra. Afectó principalmente a Tumbes, Piura, Chiclayo, Loreto, Lambayeque, Cajamarca, La Libertad, Ancash, Ica, Huancavelica y Lima.</p> <p>Se vieron comprometidos sitios y se produjeron cortes múltiples de fibra óptica y la afectación de los servicios a clientes. Se activaron planes análogos a los del Ciclón Yaku.</p> <p>Se siguió monitorizando hasta el mes de septiembre, cuando se dio por cerrada la crisis.</p>

CHILE (LOCAL) Agosto de 2023

Descripción	Inundaciones
Tipo de crisis	Evento climatológico
Impacto	Afectó al desplazamiento de colaboradores, las instalaciones y la red.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 22 de agosto de 2023.</p> <p>Debido a importantes inundaciones en el centro y el sur del país, se vieron afectados los colaboradores, por problemas de desplazamiento, las instalaciones por las filtraciones de agua y la infraestructura de red por los cortes de energía eléctrica.</p> <p>Se mantuvieron dos sesiones. Se suspendió el despacho de terminales móviles por los problemas de desplazamiento y se comunicó con los clientes para entregas programadas. Sin embargo, los grupos de operaciones estuvieron 100% activos para atender emergencias.</p> <p>La crisis se cerró el mismo mes de agosto.</p>

ECUADOR (LOCAL) Octubre de 2023

Descripción	Cortes de energía programados
Tipo de crisis	Continuidad operativa
Impacto	Servicios a clientes afectados.
Actuaciones	Se activó el comité de Crisis el 28 de octubre de 2023.
	Como consecuencia de un periodo prolongado de sequía y estiaje, el Gobierno Nacional estableció cortes de energía eléctrica en todo el país, con duración de 3 a 4 horas, por sectores, provincias y ciudades durante todos los días desde las 6 AM hasta las 18 PM, hasta el mes de diciembre o cuando cesase la necesidad.
	A pesar del uso de UPS y de generadores eléctricos, se vieron afectadas varias estaciones base.

2.18.3.7. Progreso en 2023

Avanzamos en la implementación de medidas de seguridad para el gobierno de entornos *cloud*.

Continuamos integrando nuevas capacidades a las soluciones propias desarrolladas de ciberdefensa que nos permiten anticipar, detectar y responder más ágilmente las amenazas de ciberseguridad.

Seguimos impulsando la formación y concienciación de nuestros empleados, con un incremento del 38,7% en número de empleados formados.

Continuamos impulsando Oficinas Locales de Continuidad de Negocio en las empresas del Grupo de reciente creación, así como la participación de la Oficina Global de Continuidad de Negocio en proyectos transversales de ámbito corporativo.

La gestión de las crisis globales y locales, tras la activación de forma satisfactoria del proceso de gestión y los medios disponibles, permitió mantener en todo momento los niveles de servicio acordados con los clientes y adaptar la capacidad de la red a los cambios en la demanda.

Durante el año 2023, prosiguió la mejora, soporte y ampliación de la iniciativa de seguridad en la cadena de suministro. Hemos consolidado y evolucionado la herramienta **3PS+**, que permite digitalizar todo el proceso de gestión de riesgos de seguridad en nuestras compras.

2.18.4. Asuntos transversales de privacidad y seguridad

2.18.4.1. Control interno

Con el objetivo de atender y cumplir con las disposiciones legales de los países relacionadas con las leyes y regulaciones locales de **protección y privacidad de datos**, dentro del Plan Anual 2023 se emplearon un total de 420 jornadas de Auditoría Interna, específicas para verificar determinados aspectos, su cumplimiento, así como la identificación de las mejores prácticas en temas de protección de datos. En 2023 los trabajos se enfocaron en la revisión del correcto diseño y ejecución de controles sobre los tratamientos de datos de carácter personal en una muestra de productos y servicios específicos, cubriendo el marco de control tanto la perspectiva de responsable como de encargado de tratamiento de datos de carácter personal.

Por otro lado, en las operadoras europeas, se ha continuado revisando determinados aspectos de las estructuras de control interno, tanto sobre tratamientos de datos, como sobre el diseño y operación de los procedimientos de borrado de dato en los sistemas que soportan el tratamiento de datos, según alcance específico considerado.

En el resto de países afectados por leyes locales de protección de datos, los aspectos más importantes revisados han sido: la verificación de la aplicación de las medidas de seguridad en los sistemas que tratan datos de carácter personal, las estructuras de control establecidas para garantizar la calidad de los datos de carácter personal, atendiendo a la definición de calidad dentro de las legislaciones de protección de datos vigentes, así como la revisión de las actividades de control en relación a la gestión del consentimiento de los usuarios para el tratamiento de sus datos personales, la licitud del tratamiento de datos, la gestión del ejercicio de derechos del interesado y la gestión de las transferencias internacionales.

En el Plan Anual también se han potenciado **trabajos de auditoría relacionados con la ciberseguridad y la seguridad en Redes y Sistemas** con un total de 5.657 jornadas empleadas en 2023, incluyendo la revisión de aspectos relevantes relacionados con las nuevas tecnologías como ha sido la evaluación del entorno de control definido en los despliegues de nube pública y privada, y además, se ha revisado su interacción con la infraestructura desplegada *on-premise* con las auditorías de evaluación del entorno de control de red interna.

Por último, se destacan las auditorías transversales efectuadas en el Grupo sobre la revisión del control interno en la elaboración de indicadores de Procesos Básicos de Seguridad usados para el cálculo del Índice de Seguridad Digital (ISD) y la revisión sobre el estado de configuración de seguridad en elementos de Red y Bases de Datos haciendo uso de AOL Edge (herramienta de Auditoría *online*).

2.18.4.2. Formación y concienciación

Realizamos campañas de concienciación y formación en privacidad y seguridad a empleados, así como a terceras partes relevantes (subcontratistas, proveedores de servicio o similares).

[Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro](#)

Respecto a la formación a empleados, durante 2023, 94.642 asistentes completaron formación en materia de privacidad, protección de datos, seguridad y ciberseguridad, lo que supone un incremento del 87% en relación al año anterior. De estos cursos se impartieron un total de 75.821 horas de formación. Entre las diversas iniciativas de formación, se han abordado temas clave como los Principios básicos en Protección de Datos y Seguridad, cómo actuar en caso de violación de seguridad, roles del tratamiento, derechos de los interesados y la importancia de generar correctamente *Data Processing Agreements* (DPAS), entre otros.

Adicionalmente, se reforzaron los programas de comunicación y concienciación en esta materia con diferentes canales y técnicas para garantizar la llegada de los mensajes a todos los niveles y geografías de la Compañía:

- Campañas de *phishing* con alcance a todos los empleados del Grupo, para concienciar y sensibilizar sobre los riesgos de ciberseguridad.
- Encuestas anuales para medir el nivel de conocimientos en materia de seguridad y privacidad.
- Píldoras de seguridad, destinadas a toda la plantilla, con mensajes breves para concienciar sobre aspectos específicos.
- Técnicas de gamificación, que incluyen elementos y dinámicas propias de los juegos y el ocio, a fin de

potenciar la motivación y reforzar la conducta en prácticas de seguridad de la información y protección de los activos de la Compañía.

Además, en Telefónica somos conscientes de que las Tecnologías de la Información y Comunicación han supuesto toda una revolución y suponen una herramienta fundamental para el crecimiento y desarrollo de los niños y niñas. Por esta razón, en Telefónica estamos comprometidos con el fomento del uso responsable de la tecnología. Para llevar a cabo este compromiso, desarrollamos numerosas iniciativas que promueven un entorno digital más seguro y saludable y ponemos a disposición de clientes y sociedad general los recursos necesarios para que puedan aprovechar todo el potencial que ofrece la tecnología, gestionando de la mejor manera su identidad digital.

[Más información en 2.12. Inclusión digital](#)

2.18.4.3. Relación con los grupos de interés

Telefónica participa activamente en distintas organizaciones y foros internacionales, la mayor parte de ellos de naturaleza multipartita.

Foro de Gobernanza de Internet en España

En 2023 participamos en la organización de la edición española del IGF. Este año, bajo el lema 'Conectando derechos, forjando futuros' hemos contribuido activamente en los debates en asuntos tan diversos como la contribución justa o la financiación de las infraestructuras de telecomunicación de los distintos agentes y la neutralidad de la red.

Consejo de Europa

Somos miembros del partenariado entre empresas digitales, operadoras, organizaciones sectoriales y el Consejo de Europa desde su inicio en 2017 para cooperar en el desarrollo de recomendaciones y propuestas relacionadas con la tecnología y los derechos humanos en la democracia y en el Estado de derecho. Desde 2022, Telefónica ha venido participando en el Comité de Inteligencia Artificial (CAI) en los trabajos de elaboración de la Convención sobre Inteligencia Artificial, que pretende convertirse en el primer Tratado Internacional sobre la Inteligencia Artificial en el marco de los derechos humanos, la democracia y el Estado de derecho.

Cybersecurity Tech Accord

Telefónica es miembro fundador de esta iniciativa nacida del sector privado. Se trata de un esfuerzo conjunto de más de 160 empresas de todo el mundo cuyo objetivo principal es proteger a los usuarios de Internet frente a la creciente evolución de las ciberamenazas. Tech Accord es único en su objetivo de acelerar la puesta en marcha y mejora de la ciberseguridad a nivel mundial, mediante la

participación de empresas, gobiernos e individuos. En el año 2023, Telefónica ha seguido participando activamente en la coordinación entre empresas y con gobiernos para incrementar la seguridad en un entorno cada vez más conectado. Algunas contribuciones destacables de Telefónica se han centrado en la difusión de propuestas orientadas a la mejora de la ciberseguridad de la cadena de suministro y en relación con la cooperación sobre la transparencia sobre vulnerabilidades.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD)

Somos miembros de Business at the OECD (BIAC), ocupando la vicepresidencia de la Comisión de Economía Digital y de Gobernanza y Regulación. En ellas, Telefónica participa activamente, contribuyendo sustancialmente en los debates e informes relacionados con los derechos digitales, los datos y privacidad, la ciberseguridad o la actualización de principios de la inteligencia artificial. Continuamos participando en el Grupo de trabajo sobre inteligencia artificial (AIGO), datos, así como en iniciativas relacionadas con el metaverso y la privacidad.

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

En 2023 participamos en la reunión de la Comisión de Estudio 3, que se ocupa de las regulaciones y políticas públicas, así como del diseño de tarifas. Hemos participado en el Grupo de trabajo dedicado al metaverso donde se están debatiendo asuntos como los estándares de identidad digital a escala global, las arquitecturas recomendadas, así como otros aspectos relacionados con la seguridad y la privacidad.

Cámara de Comercio Internacional (ICC)

Telefónica es vicepresidente de la Global Digital Economy Commission con el objetivo de promover el desarrollo global de la economía digital y el crecimiento, basado en reglas claras y también en la protección de derechos y la promoción de las mejores prácticas. Los grupos de trabajo están orientados al desarrollo de una conectividad plena, la mejora de las políticas de ciberseguridad, la creación de oportunidades a través de la gobernanza de Internet y la seguridad y protección en los flujos internacionales de datos. Entre otros aspectos, en 2023, Telefónica ha participado en actualizar los *cybersecurity briefs* y se ha iniciado una propuesta para la mejor protección de infraestructuras críticas y servicios esenciales. A través de esta organización se está contribuyendo a distintos organismos como el Consejo de Europa, en particular sobre gobernanza de inteligencia artificial.

Global System for Mobile Communications (GSMA)

Participamos en la GSMA, en los grupos de trabajo que abordan temas de privacidad, fraude y seguridad.

ENISA Ad Hoc Working Groups

Participamos en los grupos de trabajo que ENISA, agencia de ciberseguridad europea, ha creado con distintos operadores y fabricantes europeos, cuyo objetivo es la definición de esquemas de certificación de seguridad que serán de recomendado cumplimiento para todos los países de la Unión Europea.

2.18.4.4. Principales indicadores

GRI 418-1

Resumen de indicadores clave sobre Privacidad y Seguridad

	2022	2023
Nº de asistentes a cursos de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad ²	67.880	94.642
Nº de horas de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	81.460	75.821
Nº de procedimientos abiertos por temas de Protección de Datos	49	83
Nº de multas por temas de Protección de Datos	18	18
Cuantía de multas (euros) por temas de Protección de Datos	318.059	300.366
Nº de multas confirmadas por temas de protección de datos como consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (física o de ciberseguridad) que hayan afectado a datos personales de clientes, empleados u otros	0	0
Número de consultas/reclamaciones en temas de Protección de Datos/Privacidad en el Canal de Negocio Responsable	32	10
Número de consultas/reclamaciones en temas de Libertad de Expresión en el Canal de Negocio Responsable	0	2
Número de jornadas dedicadas por auditoría interna a Protección de Datos y Ciberseguridad	5.836	6.077
Brechas de seguridad digital con severidad alta (Nº)	2	0
Brechas de seguridad digital con severidad alta con impacto en datos de carácter personal de clientes (Nº)	2	0
Número de clientes afectados por brechas de datos	23.958.088	0
Porcentaje de clientes de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios ³	69%	72%

Hitos

- 1 Primera telco en la última edición de Ranking Digital Rights y Digital Inclusion Benchmark..
- 2 Hemos consolidado y evolucionado la herramienta 3PS+, que permite digitalizar todo el proceso de gestión de riesgos de seguridad en nuestras compras, con el objetivo de alcanzar al menos el 95% en 2025.
- 3 Hemos reforzado las campañas de concienciación y formación en privacidad y seguridad a empleados, así como a terceras partes relevantes.

² Un empleado puede haber realizado más de un curso de privacidad y/o seguridad.

³ Este porcentaje se ha calculado en base al número total de clientes de Telefónica que pueden recibir comunicaciones comerciales. Este indicador ha sido calculado de forma alineada con el estándar TC-TL220a.2 del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y recoge la proporción de clientes, que, de acuerdo a la legislación, no se oponen para que se utilice su información para usos como la comunicación comercial de los productos y servicios de la Compañía. En particular, el presente indicador no presupone una utilización de información por parte de terceras empresas. Telefónica solo procesa datos personales con fines secundarios en aquellos casos permitidos por la normativa vigente o con el consentimiento de los clientes. Asimismo, Telefónica proporciona información sobre los tratamientos de los datos de sus clientes en las políticas de privacidad de cada operación. En cualquier caso, la cifra (72%) nos permite afirmar que las capacidades que ponemos a disposición de los clientes proporcionan utilidad y estos están ejerciendo sus derechos de forma efectiva.

2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

Puntos clave

100%

de nuestros proveedores son requeridos por Telefónica para que desarrollen su actividad aplicando elevados estándares de sostenibilidad similares a los nuestros.

Proactividad

en el *engagement* con proveedores clave en temas específicos, como condiciones de trabajo dignas o reducción de emisiones en la cadena de suministro.

SBTi

En 2023 solicitamos a nuestros proveedores clave que establezcan objetivos de descarbonización basados en la ciencia y validados por SBTi.

2.19.1. Visión

Una parte muy importante del impacto social y ambiental de las empresas está relacionado directamente con su cadena de suministro. Esta situación es aún más significativa para las grandes empresas que operan en diferentes sectores. En Telefónica somos conscientes y, por ello, asumimos nuestra responsabilidad convirtiendo la sostenibilidad en un pilar fundamental de nuestra forma de hacer negocios. De esta forma, la colaboración con el proveedor adquiere un valor estratégico, puesto que facilita la alineación con los compromisos adquiridos ante el cliente y el resto de la sociedad.

Telefónica ha fijado **ambiciosos objetivos de sostenibilidad** en relación con la reducción de las emisiones de CO₂, la promoción de condiciones laborales decentes o el diseño de soluciones digitales sostenibles. Para cumplirlos, **cooperamos estrechamente con nuestros proveedores** en estos temas y, por ello, los consideramos **socios** en nuestro viaje común hacia una **economía más sostenible**.

Para construir relaciones de confianza con nuestros proveedores, hemos desarrollado políticas y procesos sólidos con un triple propósito:

- En primer lugar, **gestionar los posibles impactos** de Telefónica en la sociedad y el medioambiente, a través de sus relaciones comerciales.

- En segundo lugar, **identificar conjuntamente los posibles riesgos** de sostenibilidad comunes a lo largo de nuestra cadena de suministro para abordarlos de forma eficaz.
- Y en tercer lugar, **colaborar de forma proactiva en temas clave** (por ejemplo, emisiones de CO₂) para, **aprovechando las oportunidades**, convertir la cadena de suministro de las TIC en un *driver* de sostenibilidad.

Este triple enfoque garantiza a nuestros clientes **productos y servicios** que no solo tengan un **impacto positivo** en la sociedad y el planeta, sino que también hayan sido **desarrollados de forma responsable**.

2.19.2. Gobernanza

GRI 2-12

La gestión sostenible de la cadena de suministro forma parte del **Plan de Negocio Responsable**, aprobado por el Consejo de Administración. La **Comisión de Sostenibilidad y Regulación del Consejo de Administración** supervisa su implantación y realiza el seguimiento de los objetivos.

El gobierno de esta materia se complementa con:

- El seguimiento y coordinación del Plan de Negocio Responsable por parte de la **Dirección Global de Sostenibilidad (ESG)**.

- La gestión del **proceso de debida diligencia en nuestra cadena de suministro**, por parte de áreas gestoras como la Dirección Global de Sostenibilidad (ESG), Compras, Recursos Humanos, Secretaría General y *Compliance*, entre otras.

2.19.3. Políticas

Nuestras principales normas y políticas de actuación relacionadas con la gestión responsable de la cadena de suministro son:

- [Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro](#), que incluye el **código de conducta para todos nuestros proveedores**. En ella recogemos los criterios mínimos de negocio responsable que deben cumplir toda empresa que quiera ser proveedor del Grupo Telefónica. El cumplimiento por su parte conlleva un impacto positivo en los diferentes trabajadores de nuestra cadena de suministro. Esta Política ha sido elaborada conforme a normas internacionales como, por ejemplo, los Principios Rectores de Empresas y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, el Convenio de los Derechos del Niño de la ONU, las directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) y criterios ISO (International Standards Organization).
- Condiciones generales para el suministro de bienes o servicios, que aplican a todos los suministros por parte de nuestros proveedores.
- Instrucción de Compras Bajas en Carbono. Normativa interna cuya implementación promueve la aplicación de **principios de eficiencia energética** en las principales **compras de productos que demanden consumos energéticos (electricidad y combustibles)**. Así, incorporamos criterios de internalización del coste de la energía y el carbono a través del TCO (*Total Cost of Ownership*) para favorecer en los procesos de compra a proveedores que ofrecen equipos con un menor impacto a lo largo de su vida útil.

El resto de las políticas de la Compañía recogen **nuestro compromiso en la cadena de suministro** y en nuestras relaciones con socios comerciales:

- [Política de Derechos Humanos](#).
- [Política Global de Privacidad](#).
- [Política Global de Seguridad](#).
- [Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo](#).
- [Política Ambiental Global](#).

2.19.4. Impactos, riesgos y oportunidades

Nuestras actuaciones y las de nuestros proveedores, presentes en más de 60 países, pueden conllevar **impactos adversos** en la sociedad y en el medioambiente. Los más relevantes están relacionados con las condiciones laborales de los trabajadores en la cadena de suministro o las emisiones de carbono de nuestros proveedores.

Dicho esto, con una gestión responsable de la cadena de suministro, las empresas pueden convertirlos en **impactos positivos**. Por ejemplo, a través de la implementación de criterios sociales que buscan mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la cadena de valor. También la disminución de las emisiones de alcance 3, gracias a la implantación de programas con nuestros proveedores para reducir su huella de carbono o la inclusión de requerimientos en materia de cambio climático en el proceso de compras.

De igual forma, dicha gestión responsable nos ayuda a prevenir los **principales riesgos** de sostenibilidad para la Compañía. Entre estos riesgos destaca la posibilidad de interrupciones del negocio a raíz de no abordar temas ESG en la cadena de suministro y/o la pérdida reputacional del Grupo debido a controversias relacionadas con nuestros proveedores.



Más información en 1.4. Materialidad

Mantenemos una **estrecha colaboración** con nuestros proveedores, basada en unas **relaciones comerciales éticas y justas**, que generen **oportunidades** mediante la posibilidad de crear **eficiencias**, que se reflejen, por ejemplo, en la reducción del coste de los materiales, la energía y el transporte. También podemos **aumentar la productividad** laboral si se garantizan unas condiciones de trabajo decentes en nuestra cadena de suministro. Por último, podemos **innovar conjuntamente** de cara a mercados cambiantes y satisfacer la creciente demanda de soluciones sostenibles en la transición hacia una economía más sostenible.

2.19.5. Plan de acción y compromisos GRI 2-6

La estrategia de compras en Telefónica se basa principalmente en:

- La **gestión global** desde Telefónica Global Services, organización formada por un equipo de compradores especializado por categoría de producto/servicio. Este equipo lidera las negociaciones de productos y servicios que requieren mayor conocimiento técnico y son más críticas para el negocio, con un alto conocimiento del mercado y orientación a la captura de sinergias.

La coordinación con las operadoras se articula a través de los equipos de compras locales en cada país, permitiendo anticipar la demanda y supervisar la ejecución de los contratos y el desempeño de los proveedores en los diferentes ámbitos (incluidos los requisitos sociales y medioambientales).

- La **eficiencia interna** mediante la optimización de los procesos y sistemas de compras, tanto con iniciativas de simplificación de los procesos como con la evolución de los sistemas soporte.
- El **compromiso con la sostenibilidad**, presente en todo el proceso de relación con nuestros proveedores y desarrollado a través de nuestro modelo de gestión sostenible. Todo ello se asienta en generar un impacto positivo, favoreciendo el desarrollo económico y social basado en la digitalización.

Dentro de nuestro modelo de gestión ponemos especial atención en aquellos temas asociados a la cadena de suministro con **alto impacto social, medioambiental** y que son **relevantes tanto para el sector** como para **la estrategia de la Compañía**, destacando:

Nuestros compromisos según los principales impactos sobre aspectos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro

Aspecto	Nuestros compromisos	Stakeholder afectado	Más información de cómo lo gestionamos en:
Erradicación del trabajo infantil/forzoso	Contribuir a su erradicación a través de proyectos específicos enfocados en la protección de los derechos humanos de los menores (por ejemplo, auditorías <i>in situ</i> a proveedores de riesgo).	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados de nuestros proveedores • Sociedad 	2.14. Derechos Humanos 2.19.5.1. Gestión de riesgos 2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023 2.19.6.2. <i>Engagement</i> en 2023
Condiciones laborales	Fomentar condiciones laborales dignas entre nuestros proveedores y, sobre todo, en aquellos de servicios intensivos en mano de obra (contratas y subcontratas).	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados de nuestros proveedores 	2.19.5.1. Gestión de riesgos 2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023 2.19.6.2. <i>Engagement</i> en 2023
Seguridad y salud en el trabajo	Promover las mejores prácticas en materia de seguridad y salud entre nuestros proveedores, con el fin común de lograr cero siniestralidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados de nuestros proveedores 	2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023 2.19.6.2. <i>Engagement</i> en 2023
Minerales de zonas en conflicto	Reforzar el control que se lleva a cabo sobre el uso de minerales 3TG (estaño, tantalio, tungsteno y oro) en toda nuestra cadena de valor.	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados de nuestra cadena de suministro 	2.19.6.2. <i>Engagement</i> en 2023
Gestión de residuos	Trabajar de la mano de nuestros proveedores en la digitalización de la gestión de nuestros residuos, con el fin de mejorar su trazabilidad y aprovechar las oportunidades de la economía circular.	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad 	2.3. Economía circular
Emisiones de CO ₂ - Alcance 3	Mejorar la gestión de emisiones en nuestra cadena de suministro e incrementar el <i>engagement</i> con nuestros proveedores tanto a nivel global y local.	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad 	2.2. Energía y cambio climático 2.19.6.2. <i>Engagement</i> en 2023
Privacidad y seguridad de los datos	Trabajar con nuestros proveedores, con especial foco en aquellos que tienen acceso a datos de nuestros clientes, para garantizar el cumplimiento de la normativa y los requisitos de seguridad aplicables.	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes 	2.18. Privacidad y seguridad

Para todo ello, seguimos apoyándonos en un **modelo de compras común** a toda la Compañía. Este está **alineado** con nuestros **Principios de Negocio Responsable** y se basa en la transparencia, la igualdad de oportunidades y no discriminación, la objetividad en las decisiones y una gestión sostenible de nuestra cadena de suministro.

Nuestros proveedores tienen disponible toda la información a través de nuestro [Portal del Proveedor](#).

De acuerdo con estándares internacionales como la ISO 20400 o la Guía de la OCDE de Debida diligencia para una conducta de negocio responsable, basamos nuestro

modelo de gestión sostenible en la mitigación de riesgos y en la relación de confianza con nuestros proveedores.

Nuestro enfoque

Gestión sostenible de la cadena de suministro



ENGAGEMENT

Nuestro modelo de gestión sostenible se complementa, en cada uno de los pasos, con formación y *engagement* con nuestros proveedores, que nos permita crear conciencia y promover capacidades para mejorar la sostenibilidad de la cadena de suministro.

Nuestro enfoque se basa en dos pilares:

- Gestión de riesgos.
- *Engagement* con proveedores.

Protegemos los derechos de los niños y niñas en la cadena de suministro: la tolerancia cero al trabajo infantil es un requisito obligatorio para nuestros proveedores.

2.19.5.1. Gestión de riesgos

GRI 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-2

Paso 1. Estándares mínimos que cumplir

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

Así, **todo proveedor de Telefónica debe aceptar** en su registro y/o renovación en nuestro sistema de Compras lo siguiente:

- [Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro](#), donde recogemos los criterios mínimos de negocio responsable que deben cumplir nuestros proveedores (afectando así directamente a sus empleados).
- Política Anticorrupción (Certificado).

La aceptación previa de estas condiciones mínimas hace que los proveedores adjudicatarios sean evaluados en relación con los impactos sociales y ambientales recogidos en nuestra normativa.

Resumen de nuestros criterios mínimos de negocio responsable

- Cero corrupción y conflictos de interés.
- Respeto por los derechos humanos.
- Cero trabajo infantil.
- Trato justo para los empleados.
- Libertad de asociación.
- Tolerancia cero al trabajo forzado.
- Diversidad, igualdad de género y no discriminación.
- Tolerancia cero a la violencia y acoso en el trabajo.
- Seguridad y salud.
- Mínimo impacto ambiental.
- Gestión de residuos.
- Reducción de plásticos de un solo uso.
- Gestión y reducción de sustancias peligrosas.
- Menos emisiones de carbono.
- Ecoeficiencia.
- Suministro responsable de minerales.
- Privacidad, confidencialidad de la información, libertad de expresión e inteligencia artificial.
- Gestión de su cadena de suministro.

Paso 2. Identificación de proveedores con potencial alto riesgo

Nos focalizamos en aquellos proveedores más significativos por su potencial nivel de riesgo y por el impacto que tienen sobre nuestro negocio, dado el volumen de adjudicación.

Para ello, de acuerdo con nuestra metodología de **análisis de riesgo**, realizamos el siguiente proceso para analizar el potencial riesgo global de sostenibilidad de nuestros proveedores individuales:

Primer criterio

Una primera valoración del potencial nivel de riesgo del(os) producto(s)/servicio(s) suministrado(s) basándonos en los siguientes aspectos específicos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro, recogidos en nuestros **Criterios Mínimos de Negocio Responsable**: condiciones laborales, seguridad y salud, medioambientales, derechos humanos (trabajo infantil/forzado), minerales de zonas en conflicto, privacidad y protección de datos y responsabilidad con el cliente.

Para ello tenemos en cuenta cómo puede variar el **nivel de riesgo** de cada aspecto, según el sector de procedencia de cada tipo de producto o servicio suministrado.

Segundo criterio

A continuación, se realiza un análisis del potencial riesgo teniendo en cuenta **el país de procedencia del servicio o producto** (y sus componentes o materias primas). En este análisis hemos considerado, además, el impacto de los posibles riesgos que han surgido por la pandemia o los que surgen por los conflictos bélicos según el país de procedencia.

Tercer criterio

Por último, evaluamos el potencial **impacto reputacional sobre Telefónica**, de materializarse los riesgos analizados.

Este análisis en tres pasos nos permite identificar los proveedores con potencial alto riesgo en nuestra base de proveedores desde el punto de vista de la sostenibilidad.

Paso 3. Evaluación de desempeño de nuestros proveedores con potencial alto riesgo

Controlamos los posibles riesgos asociados a nuestros proveedores con potencial alto riesgo identificados en el análisis inicial. Los equipos de Compras en los diferentes países pueden consultar directamente en la plataforma de compras los resultados obtenidos:

Plataforma externa de evaluación (IntegrityNext)

Realiza una **evaluación** externa 360º de nuestros principales proveedores con potencial alto riesgo en base a **15 criterios de sostenibilidad** que recogen aspectos

éticos, sociales, ambientales y la gestión de su cadena de suministro.

Estas evaluaciones nos permiten identificar aquellos aspectos susceptibles de una mejor gestión por parte de nuestros proveedores y, de forma proactiva, trabajar para evitar o minimizar los potenciales impactos adversos que pudieran provocar en los derechos humanos o el medioambiente.

Acciones según el desempeño

Desempeño Sostenibilidad	Acción
AVANZADO	<ul style="list-style-type: none"> Colaborar con el proveedor para identificar posibles mejoras o compartición de buenas prácticas.
PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar compromiso al proveedor de implantación de plan de mejora en el próximo año, con el objetivo de mejorar su nivel de desempeño.
INSUFICIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Bloqueo preventivo del proveedor en sistema de compras. Informar y acordar plan de mejora con el proveedor.

Servicio Dow Jones Risk & Compliance

Contrastamos nuestra base de datos de proveedores con Factiva, base de datos elaborada por Dow Jones Risk & Compliance. Este contraste se produce de forma periódica desde el momento del registro del proveedor. Gracias a esta herramienta, podemos **identificar los posibles riesgos sobre comportamiento ético y corrupción**, reforzando así los procesos ya establecidos, para dar cumplimiento a nuestra Política de Anticorrupción.

Identificamos los posibles riesgos éticos y de corrupción del 100% de nuestros proveedores cuando se registran en nuestra plataforma de compras.

Si un proveedor no alcanza en la **plataforma externa de evaluación el nivel exigido** o no es capaz de proporcionar la información solicitada, requerimos su **compromiso para implantar los planes de mejora** que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares. En el caso de que **el contraste con Dow Jones Risk & Compliance** resultase en **información adversa** del proveedor, se **realiza un análisis** sobre dicha información para valorar dicha información adversa y su **relevancia** a efectos de la contratación en concreto.

En casos extremos, cuando esto no es factible, se **bloquea** todo negocio adicional con el proveedor hasta que demuestre que ha corregido la situación, y/o se hayan llevado a cabo las acciones correspondientes para poder mitigar los riesgos identificados, tal y como está recogido en las condiciones suscritas por ambas partes.

Paso 4. Auditorías a proveedores clave

Las evaluaciones de desempeño se complementan con nuestro **Plan Anual de Auditorías** para verificar el **cumplimiento de los aspectos críticos identificados** según el tipo de proveedor, el servicio y producto suministrado y los riesgos de cada región o país. Estas auditorías se llevan a cabo principalmente a través del programa interno Aliados (a proveedores de servicios) y la iniciativa sectorial Joint Alliance for CSR (JAC)¹ (a fabricantes de productos). Ambos tipos son realizados por entidades auditoras acreditadas e independientes, y aplicando el protocolo establecido según corresponda.

Estas auditorías se completan con los diferentes planes de mejora acordados con el 100% de los proveedores que no cumplan con alguno de los aspectos que puedan suponer un impacto social o ambiental negativo. A través del acuerdo de dichos planes de mejora, los proveedores asumen su compromiso explícito de remediar los impactos adversos que hayan causado o a los que hayan contribuido.

Para la realización de las auditorías y posterior seguimiento de los planes de mejora contamos anualmente con presupuesto local y corporativo para la contratación de los auditores externos, así como con el apoyo de los equipos locales afectados según los aspectos auditados.

2.19.5.2. Engagement con proveedores

Nos esforzamos por conocer la relevancia de los **asuntos materiales** para nuestros proveedores, así como su percepción sobre el desempeño de Telefónica con relación a dichos asuntos.



Más información en 1.4. Materialidad

Telefónica apuesta firmemente por una **relación abierta y colaborativa** con sus proveedores. Nuestro compromiso con ellos se basa en establecer relaciones que nos permitan crear conjuntamente un impacto positivo en nuestro entorno a través de una relación de cercanía y compartición de buenas prácticas, fomentadas gracias a diferentes iniciativas o encuentros con nuestros proveedores.

Un ejemplo de ello es la gestión de nuestras empresas colaboradoras y terceros a través del Programa Aliados. La forma de relacionarnos con ellas nos ha permitido fomentar una cultura de sostenibilidad, sensibilizando a los proveedores sobre el cumplimiento de nuestros estándares, a la vez que establecemos conjuntamente mecanismos de detección temprana y prevención de posibles riesgos en nuestras contrataciones y subcontratas (gran parte de ellas con contacto directo con nuestros clientes). Para ello nos apoyamos en un proceso continuo de auditorías administrativas e *in situ* a nuestros Aliados, con el fin de asegurar unas mínimas condiciones laborales y seguridad y salud en el trabajo de su plantilla, aspectos relevantes en ese tipo de servicios intensivos en mano de obra.

Otro ejemplo es nuestra participación en la iniciativa sectorial Joint Alliance for CSR (JAC), junto con otras 27 operadoras de telecomunicaciones. A través de ella, aunamos esfuerzos para verificar, evaluar y desarrollar la implementación de estándares de sostenibilidad en fábricas de proveedores comunes –fundamentalmente en zonas de riesgo como Asia, Latinoamérica y Europa del Este–. Para ello llevamos a cabo auditorías *in situ* tanto a proveedores directos, como de niveles 2, 3, etcétera. En este contexto se implantan planes de mejora para corregir las no conformidades identificadas. Además, se forman grupos de trabajo específicos en JAC (cambio climático, derechos humanos y economía circular), en los que vamos más allá de las auditorías y se implementan mejores prácticas en nuestras cadenas de suministro.

Objetivos

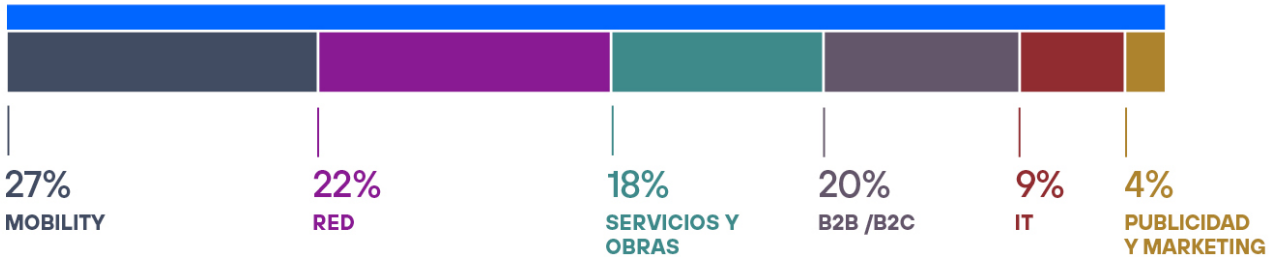
- 100% de proveedores con potencial alto riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad a través de una plataforma externa de evaluación a cierre de 2026.
- Promover auditorías a proveedores de los niveles 2, 3, etcétera, en la cadena de suministro del sector TIC a través de la cooperación con proveedores directos bajo el marco de la iniciativa sectorial JAC.
- Promover la participación de las pymes en determinados procesos de adjudicación, con el fin de fortalecer nuestro impacto positivo en las economías locales.
- Mejorar los procesos de Debida diligencia llevados a cabo por parte de nuestros proveedores, a través de un *engagement* proactivo, para garantizar la trazabilidad de minerales y mitigar los riesgos de vulneración de los derechos humanos asociados a los componentes o productos que nos venden.
- Reducir las emisiones de CO₂ en nuestra cadena de valor (alcance 3) un 56% en 2030 respecto a 2016, y alcanzar cero emisiones netas en 2040.

¹ Joint Audit Cooperation se ha transformado en una entidad legal bajo la configuración jurídica de asociación internacional sin ánimo de lucro con el nuevo nombre de Joint Alliance for CSR (JAC).

Impacto de nuestra actividad en la sociedad

Volumen de compras adjudicado %/Total

23.370 M€¹ adjudicados a: 8.462 proveedores **83%** del volumen de compras adjudicado a proveedores locales



(1) Acuerdos negociados en Compras con impacto en 2023.

2.19.6. Progreso en 2023

Tal y como se explicó anteriormente, nuestro enfoque se basa en los dos siguientes pilares complementarios: gestión de riesgos y *engagement* con proveedores.

2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023

GRI 3-3, 308-1, 308-2, 403-7, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

En 2023, requerimos al **100% de nuestros proveedores que acepten nuestros estándares mínimos** recogidos en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro (**paso 1**).

Teniendo en cuenta nuestro **análisis de riesgo global** sobre los proveedores adjudicatarios en 2023, contamos con **687 proveedores** que nos suministran productos o servicios identificados como de **potencial alto riesgo** en el **ámbito de la sostenibilidad**. En 2023, mantuvimos nuestra metodología de análisis con el fin de poner foco en aquellos proveedores con un significativo impacto en el negocio, así como en la estrategia de la Compañía (**paso 2**).

De estos proveedores identificados, el **72%** están **evaluados externamente sobre aspectos de sostenibilidad** a través de la plataforma externa IntegrityNext (se incluye también a aquellos que están en proceso, pendientes del análisis de la información aportada). La plataforma de IntegrityNext nos permite **seleccionar los aspectos a incluir en cada evaluación** según el posible nivel de riesgo para Telefónica identificado en nuestro análisis de riesgo global (**paso 3**).

Según la información disponible en el sistema de compras a cierre del periodo de este Informe, **5 proveedores** estaban **bloqueados** en nuestra base de datos **por riesgos o incumplimientos en materia de integridad/sanciones o de sostenibilidad**. Estos son el 100% de los proveedores con riesgos identificados –ya sea en materia de integridad/sanciones o sostenibilidad (motivos sociales o medioambientales)– que aún no han subsanado la situación o no han mostrado su compromiso para implementar los planes de mejora que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares.

Además, completamos la gestión de los riesgos de nuestros proveedores con auditorías que nos permiten verificar su nivel de cumplimiento en los diferentes aspectos de sostenibilidad que les exigimos, incluido el respeto por los derechos humanos.

En 2023 realizamos **18.324 auditorías administrativas o in situ**. Dado los resultados obtenidos en estas auditorías, a cierre de año teníamos **853 proveedores con planes de mejora** –el 10% de los adjudicados– (**paso 4**).

Ver desglose de las auditorías por temática en la siguiente tabla.

Detalle del Plan Anual de Auditorías

Tipo de proveedor	Región/País	Auditorías y planes de mejora en marcha	Aspectos de riesgo auditados							
			Éticos	Laborales	Seguridad y salud	Gestión cadena de suministro	Derechos Humanos Trabajo infantil y forzoso	Minerales de zonas en conflicto	Medio-ambientales	Seguridad, privacidad y PdD
PROGRAMA ALIADOS Empresas colaboradoras intensivas de mano de obra.	España y 7 países en Latinoamérica ²	LOCALES • 9.116 auditorías administrativas. • 8.263 auditorías <i>in situ</i> . • 239 proveedores con planes de mejora.		✓	✓			✓		
	Alemania, España y 8 países en Latinoamérica ³	CORPORATIVAS • 85 auditorías <i>in situ</i> . • 81 proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
INICIATIVA JAC Centros de fabricación del sector TIC.	El 64% en China y el resto en 13 países ⁴	• 91 auditorías <i>in situ</i> : el 67% a proveedores TIER 2 o 3. • 44 proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
OTRAS AUDITORÍAS LOCALES Por riesgo asociado al producto o servicio.	Brasil y Venezuela	• 180 auditorías administrativas. • 166 proveedores con planes de mejora.							✓	
	Brasil, Ecuador, México y Perú	• 9 auditorías <i>in situ</i> . • 9 proveedores con planes de mejora.								
	Brasil, Chile y Alemania	• 392 auditorías <i>in situ</i> . • 165 proveedores con planes de mejora.			✓					
	Brasil, Colombia y Alemania	• 172 auditorías <i>in situ</i> . • 142 proveedores con planes de mejora.								✓
	Alemania	• 1 auditorías <i>in situ</i> . • 1 proveedor con plan de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
	Chile	• 15 auditorías <i>in situ</i> . • 6 proveedores con planes de mejora.		✓						
			Sociales						Medio-ambientales	
Total auditorías por aspecto⁵			17.963						366	
Proveedores con planes de mejora			536						301	

² Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela.

³ Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Venezuela.

⁴ España, Francia, India, Japón, Malasia, México, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia, Tailandia, Taiwán y Vietnam.

⁵ El total de auditorías por tema no coincide con el total de auditorías realizadas, dado que algunas auditorías se centran en otros aspectos (por ejemplo, privacidad) diferentes a cuestiones sociales y medioambientales.

Detalle de las auditorías JAC (fabricantes de productos)

En total, se plantearon 890 planes de acciones correctivas por las 137 auditorías de la iniciativa sectorial JAC en 2023 –de las que 91 fueron a proveedores de Telefónica–.

La siguiente tabla ofrece información adicional sobre los cuatro aspectos auditados con más planes de acciones correctivos planteados en esta campaña de auditorías.

Aspecto	Incumplimiento	Acción correctiva	Estado al cierre de 2023
Seguridad y Salud	No se llevan a cabo simulacros de incendio de forma regular a todos los empleados de la fábrica, en especial a aquellos de turno nocturno.	Ajuste de planes de simulacros y calendarios para asegurar regularidad de los simulacros (por ejemplo, ampliación de alcance de Plan de Simulacros a todos los empleados).	Cerrado
	No se han instalado luces de emergencia, ni señalizaciones de salidas de emergencia adecuadamente.	Instalación adecuada de señales de salida de emergencias y salidas de incendios e implementación regular de inspecciones de equipamiento y señales de emergencia (por ejemplo, inspecciones anuales de las instalaciones, señales y equipamiento como extintores).	Cerrado
Horario de trabajo	El sistema de control y gestión del tiempo de trabajo no es eficaz.	Establecer sistemas que registren, gestionen y controlen las horas de trabajo, incluidas las horas extraordinarias, con registros fiables y detallados de las horas de trabajo de los empleados.	Cerrado
	Las horas extraordinarias de los trabajadores superan los requisitos legales locales y su jornada semanal supera las 60 horas.	Desarrollo de un plan de producción razonable, aumento de la productividad utilizando medios positivos (como primas), reducción de las horas extraordinarias para que no superen las tres horas diarias y formación a los empleados sobre los peligros para la salud y la seguridad de las horas extraordinarias excesivas.	Cerrado
Medioambiente	No se identifican las oportunidades/medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, ni se establecen los objetivos de reducción correspondientes.	Cálculo de emisiones gases de efecto invernadero e implementación de medidas para reducir estas. Por ejemplo, contratación de un tercero para definir medidas y objetivos de reducción de emisiones.	Cerrado
	La fábrica no dispone de etiquetas de productos químicos para los contenedores de ácido clorhídrico en el almacén de productos químicos o, en caso de disponer de ella, no se encuentra en el idioma local.	Fijación de etiquetas en el idioma y en los contenedores de productos químicos correspondientes.	Cerrado
Salarios e indemnizaciones	Se encontraron retenciones de salario por recibimiento de indumentaria de trabajo.	Ahora no se realizan retenciones de salario por indumentaria y se ofrece equipamiento de protección personal libre de coste para el empleado.	Cerrado
	Insuficiente seguro social para los trabajadores.	El seguro social se ofrece ahora a todos los trabajadores.	Cerrado

Detalle de las auditorías corporativas dentro del Programa Aliados (servicios intensivos en mano de obra)

Mantenemos el control sobre el cumplimiento de nuestros estándares por parte de los proveedores de servicios –incluidas nuestras contratadas–. En 2023, el proceso de auditoría alcanzó a cada uno de nuestros principales mercados –Brasil, España y Alemania– y siete países de Hispanoamérica (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Venezuela).

A lo largo de 2023, auditamos 85 proveedores intensivos en mano de obra. Como en años anteriores, se ha obtenido un alto nivel de cumplimiento, situándose por encima del 86% en las cinco temáticas auditadas – Principios de Negocio Responsable, recursos humanos, seguridad y salud, medioambiente y seguridad y protección de datos–.

Si tenemos en cuenta el promedio de los riesgos por temática identificados en cada uno de los países, la sección de **seguridad y salud** es la que presenta un mayor número. Concentrándose los riesgos en las secciones de higiene y seguridad industrial, control de emergencias, verificación y planificación.

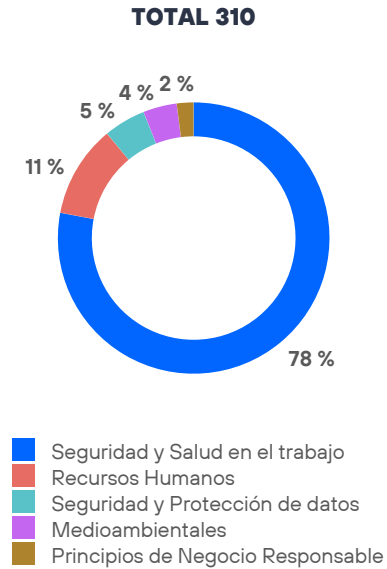
Respecto a la sección de **recursos humanos**, los riesgos más comunes han sido detectados principalmente en el proceso de vinculación y administración de personal, capacitación, medición del clima laboral y el cumplimiento del porcentaje de plantilla con discapacidad. En los procesos **medioambientales**, los riesgos más comunes se focalizaron en el sistema de gestión ambiental, la gestión de residuos y el ruido. En cuanto a la sección sobre **seguridad y protección de datos**, los riesgos más comunes se han centrado en la falta de identificación de los tratamientos de datos de carácter personal que realiza la empresa o formación específica a sus empleados en esta materia.

Teniendo en cuenta los posibles impactos –sociales o medioambientales⁶– de los riesgos identificados, los asuntos más relevantes han sido los siguientes:

- Los **impactos sociales** más significativos se concentran principalmente en las secciones de higiene y seguridad industrial, control de emergencias, planificación, proceso de vinculación y administración de personal –en relación principalmente a la ausencia de determinadas cláusulas en los contratos o la falta de una política de igualdad salarial–.
- Y los **impactos medioambientales** en la sección de gestión ambiental (ante la falta de una política aprobada por la alta dirección de la empresa) y en la falta de medidas preventivas o monitorización del nivel de ruido ambiental ocasionado por el desarrollo de su actividad.

En este contexto, y aunque los resultados obtenidos reflejan en general el buen desempeño de nuestros Aliados, se han acordado con cada uno de los proveedores auditados los respectivos planes de mejora para solucionar los impactos negativos identificados.

Distribución de no conformidades relevantes



Gestión proveedores Tier 2, 3

La gestión de nuestra cadena de suministro va más allá de nuestros proveedores directos.

Bajo el marco de la **iniciativa JAC**, ponemos especial foco en llevar a cabo **auditorías** a los fabricantes que suministran los componentes y/o equipamiento a nuestros proveedores. En 2023, el **67% de las auditorías** que realizamos fueron a **proveedores Tier 2 o 3**.

2.19.6.2. Engagement en 2023

Un año más, promovimos entre nuestros proveedores nuevas capacidades para mejorar su desempeño en temas claves relacionados con la sostenibilidad.

Emisiones en la cadena de suministro

En 2023 desplegamos distintas iniciativas de *engagement* para la descarbonización de la cadena de suministro en base a la contribución de cada proveedor a nuestras emisiones de alcance 3:

- En una iniciativa conjunta con otras empresas del sector, nuestros proveedores más estratégicos fueron invitados a participar en el **Carbon Reduction Program**, proyecto enfocado en la descarbonización de los proveedores a nivel de los productos más vendidos a las empresas de telecomunicaciones.

⁶ Son considerados impactos significativos –sociales o medioambientales– las no conformidades críticas identificadas durante las auditorías en cada uno de los ámbitos.

- Los proveedores que suman en torno al 90% de nuestras emisiones en la cadena de suministro fueron invitados por Telefónica a facilitar datos climáticos a través de **CDP Supply Chain**, información que se empleó en la iniciativa **Supplier Engagement Program**, que categoriza a los proveedores por su nivel de madurez climática y que imparte sesiones de capacitación para ayudarles a mejorar. Adicionalmente, los proveedores más estratégicos fueron requeridos para alinear y validar sus objetivos de reducción de emisiones con la **iniciativa Science Based Target initiative (SBTi)**.
- Todos los proveedores aceptaron la **Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro** de Telefónica, que incluye requerimientos en materia de reducción de emisiones.

Otras iniciativas de *engagement* específicos para pymes, como es el caso de **SME Climate Hub** y **1,5°C Supply Chain Leaders**, o a nivel sectorial, como el liderazgo del grupo de trabajo sobre cambio climático de la **Iniciativa JAC**, han seguido siendo fundamentales en la estrategia de colaboración con nuestros proveedores.

Más información en [Más información en 2.2. Energía y cambio climático](#)

Telefónica ha implantado un nuevo requerimiento climático dentro de su proceso de compras por el que solicita a sus proveedores clave establecer objetivos de descarbonización basados en la ciencia y validados por SBTi.

Condiciones laborales

Bajo el marco de la **iniciativa JAC**, recopilamos el **feedback directo** de **10.342 empleados** en 13 fábricas de proveedores, a través de una **encuesta anónima** en sus propios teléfonos móviles. De esta manera, analizamos con más detalle aspectos relacionados con las condiciones laborales, especialmente en temas relacionados con el número de horas trabajadas, periodos de descanso, acoso, discriminación, trato y relación con su jefe directo, horas extras, tratamiento de materiales químicos, etcétera.

En el **grupo de trabajo sobre salario mínimo vital (living wages)**, dentro de la **iniciativa JAC**, trabajamos para garantizar un salario digno en la cadena de suministro del sector TIC. A través del protocolo de JAC, que aplicamos a todas las auditorías realizadas en el marco de la iniciativa, nos aseguramos de que los proveedores paguen un **salario justo y razonable** a los empleados de modo que sea lo suficientemente alto como para mantener un **nivel de vida digno**.

Derechos humanos

Dentro de la iniciativa JAC, en 2023 participamos en la creación de un **nuevo grupo de trabajo sobre la Debida diligencia** con el fin de garantizar el cumplimiento de unos estándares mínimos sociales y ambientales en la cadena de suministro del sector TIC. En este grupo de trabajo se analizan los diferentes requerimientos legales a nivel nacional e internacional (como la propuesta de Directiva sobre Debida diligencia de las empresas en materia de sostenibilidad) y se trabaja en la identificación e implementación de soluciones sectoriales para poder cumplir con los mismos.

Más información en [2.14. Derechos humanos](#)

Suministro responsable de minerales

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

1. Política y cláusulas

Nuestra Política de Minerales queda recogida en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro y se basa en la Guía de Debida Diligencia de la OCDE en materia de minerales. Todos nuestros proveedores tienen que aceptar esta Política y, por tanto, comprometerse a un suministro responsable de minerales.

De forma adicional, todo proveedor que nos presente una oferta debe cumplir unos **requisitos mínimos de sostenibilidad** en la cadena de suministro, los cuales quedan **recogidos en las Condiciones Generales para el Suministro de Bienes y Servicios del Grupo Telefónica**. Entre ellos se encuentra una cláusula contractual sobre minerales con la que promovemos que nuestros proveedores lleven a cabo procesos efectivos de Debida diligencia que garanticen la trazabilidad de minerales 3TG y la mitigación de los riesgos asociados (como la violación de los derechos humanos).

2. Identificación y gestión de proveedores con potencial alto riesgo

1. Identificamos proveedores con potencial alto riesgo en materia de minerales de acuerdo con nuestra metodología de análisis de riesgo.
2. Evaluamos el desempeño en base a los CMRTs (*Conflict Minerals Reporting Templates*) que pedimos a dichos proveedores.
3. *Engagement* con aquellos proveedores cuya Debida diligencia deben mejorar.
4. Verificamos el cumplimiento de algunos de los proveedores clave con auditorías *in situ* a través de la iniciativa sectorial JAC.

3. Iniciativas de compromiso

Apoyamos y participamos en las principales iniciativas, tanto internacionales como sectoriales, orientadas a reducir este tipo de riesgos, como:

- a. **Responsible Minerals Initiative (RMI)**: nuestros esfuerzos con fundidores y refinadores se apoyan en iniciativas de la industria como el RMI, donde realizan auditorías, comparten buenas prácticas y contribuyen al diálogo entre los grupos de interés.
- b. **Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade (PPA)**: participamos en la PPA, una iniciativa multisectorial, *multistakeholder* que contribuye a cadenas de suministro libres de conflictos.

4. Reclamaciones

Disponemos del Canal de consultas y denuncias a través del cual nuestros grupos de interés pueden consultarnos y remitir reclamaciones al respecto.

5. Información

Informamos sobre la Debida diligencia de la cadena de suministro a través de distintos canales (este Informe, la web, diálogo con grupos de interés, etcétera).

Prevención de Riesgos Laborales

Un año más, nos centramos en fomentar las mejores prácticas en materia de **seguridad, salud y bienestar** en nuestra **cadena de suministro**, con especial **foco en las contrata**s que nos ayudan en el despliegue y mantenimiento de la red, actividades donde se concentran los principales riesgos (trabajos en altura, riesgo eléctrico y espacios confinados).

Durante 2023, mantuvimos con nuestros proveedores una serie de iniciativas según la situación en los diferentes países:

- Una **comunicación** específica y directa **con nuestros proveedores**, a través de sesiones presenciales, para abordar los aspectos relevantes sobre los que trabajar para evitar posibles accidentes asociados a los riesgos de cada actividad. Por ejemplo, **en Colombia** organizamos **dos mesas técnicas** donde compartimos con nuestros proveedores **buenas prácticas** sobre la gestión de tareas con **exposición a riesgo eléctrico y seguridad vial efectiva**, y les presentamos la nueva herramienta para el reporte y seguimiento de accidentalidad. En ellas contamos con la participación de casi 100 personas.
- **Auditorías** de seguridad y salud en el trabajo adaptadas en los países, para así verificar en las instalaciones el cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos para la prevención y seguridad de los empleados (se puede ver en la tabla 'Detalle del Plan Anual de Auditorías' el desglose por país de auditorías realizadas en aspectos de seguridad y salud en el trabajo).
- **Seguimiento** y monitorización de los correspondientes indicadores para analizar la evolución de los niveles de accidentalidad ocurridos a lo largo del año.

A través del diálogo con nuestros proveedores, así como la verificación y seguimiento del cumplimiento por su parte, podemos trabajar en mejorar el nivel de seguridad y salud de los empleados de nuestra cadena de suministro.

Modelo de vigilancia en Telefónica España

Como empresa certificada en la ISO45001, disponemos de un modelo de vigilancia implantado a través de las siguientes vías de trabajo para prevenir y mitigar los posibles riesgos asociados a la actividad de nuestras contrata:

• Control de la documentación en materia preventiva

Los proveedores deben acreditar, antes del inicio de la actividad, que conocen los riesgos y medidas preventivas detallados en los contratos suscritos. Y que sus trabajadores disponen de la formación y equipos de protección individual necesarios para realizar la actividad.

• Auditorías *in situ*

Durante 2023, realizamos 7.618 supervisiones (auditorías *in situ* de PRL, hechas sin previo aviso). A cierre de año, 34 proveedores auditados tenían planes de mejora en marcha para subsanar las deficiencias identificadas.

• Control partes de seguridad

Para aquellas actuaciones donde es preciso acceder a alturas o un espacio confinado, iniciamos una nueva modalidad de vigilancia dirigida a verificar que se cumplimenta el correspondiente parte de seguridad. En caso de no realizarse, se comunica a la empresa un defecto y se les insta a aplicar las medidas necesarias para su solución. En 2023, se realizaron 18.490 actas con defectos.

• Reuniones *ad hoc*

- Coordinación de actividades empresariales propias y distinta actividad (convocadas 58 y 18 empresas respectivamente).
- Con responsables de las empresas colaboradas, para la comunicación de novedades documentales relativas a medidas específicas de prevención (presencia de todas las empresas del ámbito de instalación y mantenimiento).
- Monográficos con aquellas empresas con peores resultados obtenidos en indicadores de prevención.

• Iniciativa PRL+

Foro permanente de diálogo, compartición de prácticas, resolución de dudas y propuestas de mejoras. Su objetivo se centra en identificar palancas que propicien una reducción del número de defectos de PRL detectados y el volumen de accidentes laborales y su gravedad hasta llegar a cero accidentes.

Resultados 2023:

El índice de frecuencia de accidentes, en Telefónica España, (*in labore*) bajó hasta 1,24, reiterando el objetivo establecido de 0,9 para 2024.

• Actualización de normativa y aprobación de medidas específicas de prevención

Un ejemplo del trabajo realizado en este proceso es la aprobación del plan de aceleración de sustitución de postes en mal estado.

Diversidad

Vemos la diversidad como una ventaja competitiva que genera valor en el negocio e impacta positivamente en nuestros resultados. Por ello, además de promoverla internamente en la Compañía, la incentivamos también entre nuestros proveedores –tal y como recoge nuestra Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro–.

En ese marco, impulsamos **Mujeres en Red**, proyecto que ejecutamos en **Colombia y Perú** en alianza con **nuestras empresas contratistas para fomentar la empleabilidad y capacitación técnica y emocional de mujeres** en perfiles técnicos en el sector de telecomunicaciones, impulsando la **igualdad de oportunidades** en roles donde la participación femenina es minoritaria. Al cierre de 2023, en ambos países se contó con más de 1.070 técnicas, contratadas por nuestros aliados de operación, y más de 7.000 personas (técnicas, técnicos y equipo administrativo) capacitadas en temas como 'Sesgos Inconscientes', 'Empoderamiento Femenino' y 'Nuevas Masculinidades'.

Mujeres en Red se ha posicionado como una iniciativa referente en **materia de empleabilidad y equidad**, lo que la ha llevado a recibir los siguientes **reconocimientos en 2023**: en Perú, el Ranking Par (en la categoría 'Mejor Práctica Laboral Innovadora'), Premio Internacional Corresponsables, Premio Igualitario del Banco Scotiabank y Empresas que Transforman el Perú; y en Colombia, el Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible en el ODS 5 del Pacto Global en la versión 2023.

Además, a lo largo del año, en cada país se llevó a cabo por primera vez el **evento anual Aliados por la Equidad** para reconocer el trabajo de las 'Mujeres en Red', empresas contratistas y colaboradores de Telefónica en esta iniciativa. Como parte de la actividad, se entregaron reconocimientos en las siguientes categorías: 'Mujer en Red del Año', 'Rompiendo Sesgos: Técnico Aliado de la Diversidad', 'Empresa Comprometida con la Equidad' y 'Liderazgo y compromiso'.



Más información en 2.7. Diversidad e Inclusión

Formación y comunicación

Los **aspectos ESG**, como parte de nuestro modelo de compras, están **integrados en las formaciones periódicas impartidas a nuestros compradores** en los diferentes países. Asimismo, se les imparte **formaciones sobre temas específicos** como, por ejemplo, las compras bajas en carbono. Además, de la misma forma que el resto de los empleados de la Compañía, **un porcentaje de su retribución variable anual está vinculado a indicadores de sostenibilidad**.

En **Alemania**, desde el 2023, ofrecemos **formación para empleados y proveedores** como parte de nuestro enfoque de **derechos humanos y gestión sostenible de la cadena de suministro**. Entre otros temas, la formación explica los **requisitos de la Ley alemana sobre obligaciones de Debida diligencia corporativa en la cadena de suministro (LkSG)** y crea conciencia sobre el respeto de los derechos humanos en las propias áreas de negocio y en nuestra cadena de suministro. Además, el **100% del Comité Ejecutivo de Telefónica Alemania** recibió formación sobre la regulación alemana.

En **Brasil**, a lo largo de 2023, desarrollamos un plan de comunicación dirigido a los **gestores de contratos**, con el fin de mejorar la cultura interna sobre la **gestión de terceros** en todo el ciclo de vida de la relación del proveedor con Telefónica. En dicho plan pusimos el foco en nuestros procesos, procedimientos y lineamientos relacionados con la **mitigación de posibles riesgos en la contratación de servicios subcontratados**.

Asimismo, complementando la formación a nuestros compradores y gestores internos de contratos, un año más mantuvimos la **formación a nuestros proveedores** y los **canales de comunicación** con ellos.

Hemos realizado, durante 2023, 14.816 cursos presenciales y 57.028 online que contaron con más de 548.769 participantes de las empresas Aliadas en Latinoamérica.

Esta formación se llevó a cabo de forma presencial u online a nuestros proveedores, atendiendo las necesidades específicas en cada país y los temas más críticos según el servicio que nos prestan.

A nivel global, en 2023 lanzamos un proyecto a través del cual se comparte semestralmente con nuestros proveedores adjudicatarios la principal **regulación en materia de integridad** y las consecuencias de incumplirla.

[Más información en 2.16. Ética y cumplimiento](#)

Además, uno de nuestros objetivos durante el 2023 fue fortalecer la relación con nuestros proveedores en el ámbito de la **privacidad y protección de datos**. Para ello una de las acciones clave a nivel global fue brindarles contenidos formativos sobre el correcto tratamiento de los datos de carácter personal. A través de estos contenidos especializados, compartimos pautas prácticas para garantizar el respeto a los principios clave de privacidad y de las políticas del Grupo Telefónica.

En **Ecuador**, compartimos con terceros, como los distribuidos autorizados, las directrices de privacidad realizadas por parte de la oficina del DPO local. Con estas directrices, les trasladamos la importancia de actuar de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de Ecuador.

[Más información en 2.18. Privacidad y seguridad](#)

De forma adicional, dentro de nuestro **Supplier Engagement Program** y como parte de la **campana anual de CDP Supply Chain**, impartimos formación a nuestros proveedores clave en materia de gestión y reporte de la huella de carbono.

En 2023, ha continuado nuestra participación en iniciativas como **SME Climate Hub** y **1,5°C Supply Chain Leaders**, con el objetivo de de ayudar las pymes a medir sus emisiones y realizar acciones específicas para reducirlas y alcanzar sus objetivos climáticos. Por ejemplo, en 2023, invitamos a algunos de nuestros proveedores pequeños y medianos a un evento orientado a las pymes llamado "La descarbonización de las pymes. Impulso del pymes Climate Hub en España".

En **Brasil** participamos en un programa de formación dirigido a pymes, para el afianzamiento de las cadenas de valor sostenibles en el país. Dicho programa está enmarcado en la **iniciativa AL-INVEST Verde**, realizado en colaboración con la Cámara de Comercio de España, con formación impartida por el equipo de la Fundação Getúlio Vargas, y financiado por la Comisión Europea.

El objetivo es apoyar a las pymes brasileñas en la transición hacia una economía circular y baja en carbono, facilitando así la implementación de modelos de producción sostenibles. Invitamos a participar a **17 de nuestros proveedores**, todos ellos pymes con relevancia para Telefónica Brasil y con potencial para incorporar mejores prácticas de sostenibilidad en sus negocios.

Además, promovimos una comunicación continua como palanca clave para fomentar su motivación a través de diferentes canales, como nuestro boletín a Aliados, el Portal de Aliados o el Portal del Proveedor. En este último pueden encontrar todas nuestras políticas globales, así como aquellos requerimientos específicos a nivel local.

Nuestros proveedores disponen de un canal confidencial para realizar consultas y reclamaciones asociadas al cumplimiento de nuestros Criterios Mínimos de Negocio Responsable.

Encuesta de satisfacción a proveedores

Seguimos esforzándonos por conocer la opinión y prioridades de nuestros proveedores. En 2023, realizamos una **encuesta** a los principales proveedores para conocer su **nivel de satisfacción**, e identificar qué aspectos son valorados positivamente y cuáles son susceptibles de mejora. Lanzamos una encuesta dirigida aproximadamente a unos **6.800 proveedores**, **alcanzando un nivel de participación del 26%**.

Las valoraciones han mantenido la tendencia de mejora registrada a lo largo de los últimos nueve años, alcanzando una **valoración media de 8,33** en 2023 (en una escala de 0 a 10).

En esta ocasión, las cuestiones mejor valoradas han sido las relacionadas con la reputación y actitud hacia Telefónica. Entre los aspectos **mejor valorados** por nuestros proveedores se encuentran: el liderazgo y la reputación de Telefónica en el sector de las telecomunicaciones, la honestidad y transparencia de los compradores asegurando la igualdad de oportunidades a los proveedores y la predisposición a trabajar con otras empresas del Grupo. Aunque ninguna cuestión obtuvo una puntuación inferior a 7, las **menos valoradas** fueron las relacionadas con la facturación o la simplificación en la relación de los proveedores con Telefónica.

Además, a través de la encuesta, nuestros proveedores nos han hecho llegar también su valoración sobre cómo podrían verse impactados por las medidas tomadas por Telefónica en relación con cada uno de los principales asuntos materiales analizados para nuestra materialidad.



Más información en 1.4. Materialidad

También organizamos eventos presenciales y *online* (globales y locales) con proveedores, como:

14° Workshop Global de Energía y Cambio Climático de Telefónica

Con una duración de tres jornadas y con la participación de unos **250 asistentes**, es el punto de encuentro anual entre los **líderes de la transformación energética de la Compañía** y las **principales empresas colaboradoras**, con la innovación y la digitalización como camino para proteger el planeta, reducir el consumo energético y la huella de carbono a nivel global.

Durante el *workshop* se presentaron múltiples iniciativas, desde nuestros diferentes mercados, enfocadas, entre otros temas, en la compra de energía, las emisiones en la cadena de valor, la disminución de consumos de combustibles o el incremento del consumo renovable.

También comunicamos nuestro objetivo de alcanzar una reducción del 90% de las emisiones operativas globales (alcance 1 y 2), y un 56% en la cadena de valor, justo cuando se cumplirá la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.



Más información en 2.2. Energía y cambio climático

Workshop sobre actuación responsable en la cadena de suministro en Brasil

Contamos con la **asistencia de casi 250 personas, de 105 empresas** proveedoras de Telefónica. Durante el evento se compartió con ellos una comprensión general sobre nuestros Principios de Negocio Responsable, así como el programa de **integridad**, aspectos relacionados con la **seguridad y privacidad de datos** y la gestión de la **seguridad en el trabajo**.

Foro sobre Prevención de Riesgos Laborales en España

Desde el año 2018 organizamos un encuentro con la participación de las principales empresas adjudicatarias, socios tecnológicos, representación social, servicios de prevención del resto de operadoras, entre otros participantes de organizaciones referentes en prevención (Grupo Quirón, Audelco, ADEMI, etcétera). En dicho encuentro **abordamos cuestiones relativas a la prevención y salud en un foro participativo** (ponencias, mesas redondas, etcétera).

En 2023, en su 5ª edición, contamos con la participación de las **empresas del contrato de bucle** (despliegue y mantenimiento de red).

Encuentro sobre ESG con nuestros Aliados en Colombia

El pasado mes de noviembre, celebramos un encuentro donde abordamos temas relacionados con las **oportunidades que brinda la incorporación de asuntos ambientales, sociales y de gobernanza** en las empresas. Asistieron **40 colaboradores de nuestros principales Aliados** en Colombia.

Resumen de indicadores clave

GRI 204-1

	Indicadores	2022	2023
Actividad	Volumen compras adjudicado	21.863M	23.370M
	Proveedores adjudicatarios	8.526	8.462
	% Compras adjudicado localmente	83%	83%
Ética y Cumplimiento	Proveedores con potencial alto riesgo de sostenibilidad identificados en nuestro análisis global	768	687
	% Proveedores con potencial alto riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad a través de una plataforma externa de evaluación	72%	72%
	% Proveedores evaluados Dow Jones Risk & Compliance	100%	100%
	Proveedores bloqueados por riesgos o incumplimientos en materia de integridad/sanciones o de sostenibilidad	6	5
	Total auditorías a proveedores	18.578	18.324
	Proveedores auditados con planes de mejora	879	853

Hitos

- Continuamos minimizando los riesgos de sostenibilidad dentro del proceso de compras, requiriendo al 100% de nuestros proveedores que acepten nuestros estándares de sostenibilidad como parte de sus condiciones contractuales.
- Mejoramos los procesos de evaluación de nuestros proveedores con el fin de poder dar respuesta a los nuevos requerimientos sobre Debida diligencia en la cadena de suministro.
- En colaboración con las otras telcos de la iniciativa JAC, auditamos a 137 empresas del sector TIC y encuestamos a 10.342 empleados de 13 fábricas de proveedores en 2023, para trabajar así los diferentes niveles de nuestras cadenas de suministro.
- Como parte de nuestra estrategia de descarbonización de la cadena de suministro, requerimos a nuestros proveedores más relevantes que se comprometan a establecer objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia con la iniciativa Science-Based Target.
- Reforzamos nuestro *engagement* de alcance 3 con proveedores, proporcionándoles formación a medida dentro del Supplier Engagement Programme y trabajando en la reducción de las emisiones a nivel de producto dentro del Carbon Reduction Programme.
- Reducimos un 31% las emisiones de CO₂ de nuestra cadena de valor respecto a 2016, siendo las emisiones de nuestra cadena de suministro las más relevantes de nuestro alcance 3 (64%).

2.20. Anexo

2.20.1. Grupos de interés de Telefónica GRI 2-29

Telefónica pone redes y servicios accesibles y seguros a disposición de personas y entidades, para que todos ellos puedan expresarse, compartir, trabajar de forma colaborativa, disfrutar... En base al modelo de relación que nos une, distinguimos siete grupos de interés clave:

1. **Clientes:** clientes de todas nuestras marcas comerciales, tanto residencial como empresas, así como todos los organismos que representan a los clientes. A través de nuestro modelo comercial ayudamos a nuestros clientes a descarbonizar sus actividades mediante la transformación digital y la conectividad como palancas clave para impulsar la sostenibilidad.
2. **Empleados:** empleados propios, en activo y exempleados, asociaciones y sindicatos que representan los intereses de los trabajadores. Creamos un entorno laboral que promueve la diversidad y el desarrollo personal y profesional, facilitamos la conciliación laboral implementando modelos de trabajo remoto y capacitamos a nuestros empleados en nuevas herramientas y tecnologías.
3. **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. Aspiramos a comprometer a nuestra red de proveedores con nuestros principios de negocio responsable generando un entorno más sostenible dentro del sector.
4. **Accionistas y analistas:** compañías que invierten en Telefónica y/o analizan la rentabilidad sostenible de la misma. Aseguramos la confianza de nuestros inversores, atendiendo sus principales demandas publicando un conjunto más extenso y completo de indicadores clave de rendimiento (KPIs).
5. **Entidades gubernamentales y reguladores:** organizaciones locales, nacionales e internacionales.
6. **Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación:** *influencers*, prensa, agencias de comunicación y marca y publicidad.
7. **Sociedad (incluye comunidades, ONGs, organizaciones orientadas a promover la sostenibilidad, asociaciones empresariales y de asesoría):** comunidades afectadas tanto a nivel local como nacional y regional, así como colectivos especiales, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), empresas, *think tanks*, escuelas de negocio y universidades. Colaboramos activamente en el progreso económico y social de las comunidades en las que tenemos presencia.

2.20.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés

GRI 2-29

TIPO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	MUESTRA
Informar/Dar a conocer	Principalmente, comunicación unidireccional de la Compañía a nuestros grupos de interés sobre las prácticas o nuevos desarrollos que pueden impactarlos. Compartir información puede influenciar a las partes interesadas, crear confianza y demostrar transparencia y disposición a contratar.	Mantenerles puntualmente y periódicamente informados: boletines, cartas, <i>newsletters</i> , informes, presentaciones, discursos, vídeos, entrevistas, jornadas de puertas abiertas...	Transparencia.
Consultar	Telefónica pregunta por la perspectiva de sus grupos de interés para identificación de tendencias, evaluación de impacto, identificación de riesgos y toma de decisiones. El flujo principal de información es en una sola dirección, aunque ha dado lugar en muchas ocasiones a conversaciones más en profundidad.	Medir y evaluar: encuestas, <i>focus groups</i> , evaluaciones, audiencias públicas, talleres, foros de debate, líneas directas.	Transparencia y escucha: pone en valor los comentarios y puntos de vista de los grupos de interés.
Participar/Dialogar	Una conversación bidireccional y/o multipartita en la que los grupos de interés juegan un papel más importante en la toma de decisiones. Las conclusiones se implementan y/o escalan dentro de la Compañía.	Debate en profundidad: Consejo Asesor, grupos de trabajo asentados, entrevistas, trabajos de investigación y análisis.	Transparencia. Escucha. Colaboración. Debate en torno a un propósito común.
Colaborar	Colaboración entre dos o más partes en un área mutua de interés. La Compañía y las partes interesadas logran sinergias y reducir los riesgos combinando recursos y áreas de especialización.	Colaboración activa: establecimientos de comités conjuntos, proyectos en conjunto con partes interesadas, alianzas, negociación colectiva.	Transparencia. Escucha. Compromiso. Relación positiva en base a un propósito común.
Empoderar/Involucrar	Las partes interesadas disponen de un canal formal para influir en el gobierno corporativo y en la toma de decisiones estratégicas del Grupo.	Compartir responsabilidades: representación de partes interesadas en el Consejo de Administración, canal específico de denuncia de incumplimiento de las políticas, existencia de garantías.	<i>Engagement</i> efectivo: compartir propósito y responsabilidades.

2.20.3. Asuntos materiales

GRI 3-2, 3-3

Cambio climático	Mitigación del cambio climático	Iniciativas y acciones llevadas a cabo para luchar contra el cambio climático y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.
	Adaptación al cambio climático	Anticipación, planificación y respuesta al cambio climático y sus consecuencias, minimizando los riesgos y aprovechando las oportunidades para garantizar la resiliencia operativa.
Contribución a la descarbonización de la economía	Productos y servicios orientados a la descarbonización	Conjunto de productos y servicios comercializados por la Compañía que contribuyen a reducir las emisiones de carbono de nuestros clientes así como otros beneficios ambientales, apoyando la mitigación del cambio climático (soluciones de conectividad, servicios Eco Smart, etc.).
Ecosistemas terrestres	Afectación sobre los ecosistemas terrestres	Afectación a las especies silvestres y/o su hábitat natural, derivada de la ocupación del suelo, movimientos de tierras, etc., especialmente en espacios naturales protegidos.
Economía circular	Gestión de residuos (incluye eléctricos y electrónicos)	Gestión y tratamiento de residuos, incluyendo los de equipos eléctricos y electrónicos, asegurando la trazabilidad y el cumplimiento legal. También se incluye el reciclaje (y venta) de residuos derivados de la transformación de la red (cable de cobre, equipos achatarrados).
	Reutilización de equipamiento y materiales	Reutilización, reparación, renovación y reciclaje de materiales y productos existentes, como la recogida, reacondicionamiento y reutilización de <i>routers</i> , decodificadores y equipos de la red de telecomunicaciones.
Ecosistemas marinos	Afectación sobre los ecosistemas marinos	Afectación a la biodiversidad marina, la calidad del agua y otros componentes de los ecosistemas marinos.
Contaminación del entorno	Contaminación del aire	Contaminación atmosférica debido a la emisión de gases contaminantes (NOx, SOx, etc.), ruido, luz y vibraciones.
Agua	Agua continental	Gestión de las aguas continentales en términos de abastecimiento y vertidos, incluyendo los procesos, estrategias y medidas que se llevan a cabo con la finalidad de hacer un uso eficiente y responsable del agua y la gestión de las aguas residuales.
Gestión responsable de la experiencia de cliente	Gestión de la atención de los clientes	Asegurar la facilidad, agilidad y transparencia de los procesos implicados en la resolución de los contactos con nuestros clientes.
	Marketing y publicidad responsable	Diseño y aplicación de comunicaciones veraces y no agresivas (aquellas que son susceptibles de mermar de manera significativa la libertad de elección mediante prácticas de acoso, coacción y uso de la fuerza, entre otros).
	Calidad y confiabilidad de la red y de los servicios	Garantizamos el funcionamiento de nuestra red y servicios, así como la seguridad y salud de nuestros productos y servicios (incluye campos electromagnéticos).
	Adaptación a necesidades del cliente	Desarrollo de una oferta que responda a las necesidades de nuestros clientes, y que su precio esté alineado con las expectativas de nuestros clientes.
Oferta e innovación sostenible	Oferta sostenible	Conjunto de productos y servicios que incorporan criterios de sostenibilidad ambiental, social, ética, etc., con el objetivo de minimizar sus impactos negativos y maximizar los positivos (diseño responsable, Eco Rating, dispositivos reacondicionados, etc.).
	Innovación sostenible	Desarrollo de soluciones que ayuden a crear un impacto positivo en la sociedad.

Inclusión digital	Despliegue de conectividad	Garantizar que todas las personas tienen acceso a redes de comunicaciones de banda ancha en todas las regiones, tanto urbanas como rurales.
	Accesibilidad	Asegurar que nuestros servicios digitales son accesibles para que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan hacer uso de los mismos.
	Asequibilidad	Trabajar para que el coste no sea una barrera para usar las nuevas tecnologías, ofreciendo opciones y tarifas asumibles por toda la población independientemente de su nivel socioeconómico.
	Formación habilidades digitales	Capacitar en el conocimiento y uso de nuevas tecnologías digitales, especialmente dirigido a reducir la brecha digital de colectivos específicos (por ejemplo, personas mayores).
	Uso seguro y responsable de la tecnología (incluye protección a menores, <i>big data</i> e inteligencia artificial)	Concienciar en las ventajas y riesgos asociados a la tecnología. Proteger a colectivos vulnerables, en particular los menores, sobre potenciales malos usos de la tecnología, estableciendo controles y herramientas necesarias.
Privacidad y derechos digitales	Gestión responsable de los datos de carácter personal	Garantizar la privacidad de los usuarios mediante una gestión responsable de los datos de carácter personal.
	Libertad de expresión	Respetar y proteger el derecho a la libertad de expresión. Ser transparentes a la hora de responder a solicitudes de las autoridades competentes.
Seguridad de la red y de los datos	Ciberseguridad	Asegurar la protección de datos y sistemas de información ante posibles ataques.
	Seguridad operativa	Asegurar la protección física de bienes y activos.
	Continuidad de negocio	Diseñar e implantar las políticas y procesos necesarios para asegurar la protección de las personas, servicios, intereses, obligaciones y negocios de la Compañía en caso de crisis.
Prácticas laborales y seguridad y salud	Atracción y retención del talento	Garantizar que contamos con las habilidades y capacidades necesarias para el crecimiento de nuestro negocio. Promover prácticas y políticas a lo largo del ciclo de vida del empleado (selección, compensación, beneficios, oportunidades de desarrollo, etc.) que nos ayuden a atraer y retener el mejor talento.
	Remuneración equitativa	Garantizar prácticas salariales justas y atractivas, orientadas a la atracción y retención del talento y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía.
	Libertad de asociación y participación del empleado	Asegurar la libertad de sindicación y al derecho a la negociación colectiva.
	Nuevas formas de trabajo	Facilitar y ofrecer un modelo de trabajo híbrido, flexible y digital, que incrementa el compromiso, la satisfacción y la entrega de valor de nuestros equipos, y contribuye a la conciliación entre la vida personal y profesional, velando al mismo tiempo por la desconexión digital.
	Seguridad, salud y bienestar del empleado	Garantizar un entorno seguro y saludable para el empleado a través de modelos de prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como de la promoción activa del bienestar y la salud emocional.
Diversidad, igualdad y no discriminación	Diversidad, igualdad y no discriminación	Promover la diversidad (de género, capacidades, edad, origen o condición e identidad sexual, entre otras), la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Actuar para prevenir y eliminar el acoso laboral.

Gestión responsable de la cadena de suministro	Minerales en conflicto	Reforzar el control sobre proveedores para gestionar el riesgo asociado a la compra de productos que podrían contener minerales procedentes de zonas de conflicto o de alto riesgo en materia de derechos humanos.
	Relaciones éticas y justas con proveedores	Facilitar la sostenibilidad económica de los proveedores mediante condiciones de contratación justas.
	Sostenibilidad en la cadena de suministro	Establecer criterios de sostenibilidad en la cadena de suministro. Trabajar con los proveedores para que cumplan los estándares sociales y medioambientales. Incentivar la colaboración con proveedores que tengan en cuenta el cambio climático y reduzcan sus propias emisiones.
Comunidades locales	Contribución social y medioambiental a las comunidades	Contribuir directa o indirectamente al desarrollo económico, social y medioambiental de las comunidades en las que operamos. Contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Contribuir a la economía local/empleo, fomentar compras a proveedores locales, fomentar el ecosistema emprendedor.
Conducta ética y cumplimiento	Ética y cumplimiento	Preservar la integridad de la Compañía en torno a los Principios de Negocio Responsable, en asuntos como el fraude, corrupción, soborno, cumplimiento legal, prevención del blanqueo de capitales y neutralidad política y cualquier otro comportamiento relacionado con aspectos éticos.
	Comportamiento competitivo	Gestionar las expectativas legales y sociales relacionadas con prácticas monopolísticas y anticompetitivas, incluyendo cuestiones como la fijación o manipulación de precios, prácticas colusorias, poder de negociación, entre otras.
	Gobernanza y rendición de cuentas	Establecer buenas prácticas de gobierno orientadas a la adecuada rendición de cuentas en materia financiera y de sostenibilidad. Ser transparentes y veraces con la información.
	Cultura	Incorporar en todos los aspectos de la organización los valores de la Compañía. Garantizar una conducta ética, respetuosa con el medioambiente y responsable con nuestros empleados, clientes y sociedad en general.
	Transparencia fiscal	Actuar con honestidad, respeto a la ley y transparencia en la gestión de asuntos fiscales.

2.20.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información de sostenibilidad

GRI 2-2, 2-4, 2-6

2.20.4.1. El origen de la información que comprende la información de sostenibilidad

La información de sostenibilidad se refiere al 100% de las sociedades controladas del Grupo.

Información económica y financiera

Proviene de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el Informe de Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo, auditado por PwC.

Clientes

La información de accesos procede de los sistemas de las operaciones en los países. Un 'acceso' se refiere a cualquier conexión o cualquier servicio de telecomunicaciones ofrecido por Telefónica. Un cliente puede contratar múltiples servicios, por lo que contabilizamos el número de accesos o servicios contratados por el cliente. Por ejemplo, un cliente que tiene una línea de telefonía fija y un servicio de banda ancha representa dos accesos en lugar de uno.

Empleados

La cifra procede de los sistemas de gestión de Recursos Humanos Corporativos y las áreas locales de gestión. En los casos en los que la información se presenta consolidada, se utiliza la cifra de personas como factor de proporcionalidad.

Medioambiente y cambio climático

La información es enviada por los distintos responsables: gestión de la energía, medioambiente y/o operaciones de cada país o jurídica, a través de cuestionarios *online* y otros soportes informáticos. Los datos de medioambiente y energía se consolidan por suma simple y, en el caso de emisiones de gases de efecto invernadero (cambio climático), se calculan multiplicando el dato de actividad por su factor de emisión correspondiente, agregando posteriormente por suma simple. Los factores de emisión proceden de fuentes de información de reconocido prestigio (GHG Protocol, Agencia Internacional de Energía, Ministerios de medioambiente/energía...) y han sido validadas por una entidad externa independiente (AENOR).

Proveedores

Proviene del sistema de compras a través del cual las áreas de Compras adjudican a los proveedores. La consolidación de la información se realiza sin aplicar ningún criterio como factor de proporcionalidad. Es importante destacar la diferencia entre los datos de aprovisionamientos en las cuentas consolidadas de los estados financieros (de acuerdo con el criterio de devengo y el perímetro de consolidación contable del Grupo Telefónica), y el criterio de compras adjudicadas utilizado en distintos apartados de este Informe, que se refiere a la totalidad de las compras que son aprobadas en el periodo, independientemente de su criterio de contabilización y periodificación como gasto.

2.20.4.2. Perímetro societario

El listado de las principales sociedades que conforman el Grupo Telefónica, su denominación, objeto social principal, país, capital social, porcentaje de participación efectiva del Grupo y la sociedad o sociedades a través de las cuales se obtiene la participación del Grupo pueden consultarse en el Anexo I Perímetro de consolidación de los Estados Financieros Consolidados 2023.

En el ejercicio 2021 se elaboró un perímetro de reporte para la información de sostenibilidad y durante el ejercicio 2022 se determinó y consolidó el proceso para actualizarlo. Desde entonces, el perímetro de reporte de sostenibilidad se actualiza tres veces al año, en coordinación con el área de Consolidación Financiera y las áreas globales, gestoras de indicadores de sostenibilidad, y refleja los cambios societarios principalmente relativos a nuevas compañías, compañías eliminadas y cambios estructurales.

El perímetro de reporte de sostenibilidad se basa en el perímetro financiero incluido en la herramienta SAP BPC, que contempla el máximo detalle societario. Además, refleja los indicadores de sostenibilidad agrupados en distintas categorías de información ESG, las cuales son:

- Cambio Climático
- Economía Circular
- *Net Promoter Score* (NPS)
- Capital Humano
- Anticorrupción y denuncias
- Fiscal
- Derechos Humanos
- Formación anticorrupción
- Formación Principios de Negocio Responsable

- Reputación
- Impacto
- Seguridad
- Privacidad
- Proveedores
- Comportamiento competitivo y *open Internet*
- Accionistas
- Taxonomía europea de actividades sostenibles

Para cada una de estas categorías, y partir de información tanto interna como externa (por ejemplo, la normativa de sostenibilidad o los principales estándares de reporte en materia de sostenibilidad), se han identificado criterios específicos que permiten estimar el alcance societario correspondiente a cada una de ellas.¹

2.20.4.3. Otra información

Toda la información de este Informe se presenta en euros, salvo indicación contraria. Los tipos de cambio aplicados coinciden con los utilizados en la elaboración de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo, con el objetivo de facilitar la relación integral entre variables financieras y variables de sostenibilidad.

Debido a su carácter estratégico para la Compañía, el Informe contiene determinados indicadores puntuales correspondientes a VMO2 Reino Unido, la *joint venture* creada en el Reino Unido entre Telefónica UK y Virgin Media UK. Esta entidad empezó a operar el 1 de junio de 2021. Los indicadores incluidos han sido sometidos a una verificación independiente bajo aseguramiento limitado por *ERM Certification and Verification Services Limited* ('ERM CVS').

¹ Concretamente, para la categoría denominada 'Taxonomía europea de actividades sostenibles' el criterio específico viene descrito en el apartado 1.8.2. Alcance del reporte.

2.20.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF)

GRI 2-14

Este Estado de Información No Financiera forma parte del Informe de Gestión de Telefónica 2023 y recoge los avances producidos en el año en la Compañía y en su cadena de valor en materia económica, social y ambiental, así como su posicionamiento estratégico, de desarrollo y de mercado que permitan al lector entender mejor la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio y su materialidad, su capacidad de generar valor en los capitales que lo conforman, y la interacción con los grupos de interés con que se relaciona.

Dicho estado ha sido evaluado y aprobado en Consejo de Administración ya que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de Telefónica 2023.

Precisión

Telefónica reporta la información de sostenibilidad siguiendo la normativa aplicable y los principales estándares de referencia reconocidos a nivel internacional. En este sentido, las principales referencias son las siguientes:

- a. Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio; al texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio y a la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

[Ver Tabla de cumplimiento Ley 11/2018 en 2.20.9. de este mismo capítulo](#)

- b. Estándares Global Reporting Initiative (GRI), junto con las recomendaciones del International Integrated Reporting Council (IIRC).

[Ver Tabla de cumplimiento Estándares GRI en 2.20.9. de este mismo capítulo](#)

- c. Estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board), en su aplicación al sector de las Telecomunicaciones, conforme a la Sustainable Industry Classification System® (SICS®) TC-TL.

[Ver Tabla de cumplimiento SASB en 2.20.10. de este mismo capítulo](#)

- d. Recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), respecto del reporte medioambiental.

[Ver Tabla de cumplimiento TCFD en 2.20.8. de este mismo capítulo](#)

- e. Asimismo, la revisión del EINF llevada a cabo por PwC se ha desarrollado bajo los principios definidos por la Norma AA1000AS, unos valores que buscan "garantizar la calidad del Informe de Sostenibilidad de la organización y de los procesos, sistemas y competencias que sirven de base para su ejecución por parte de toda la organización".

Además, Telefónica informa sobre su compromiso con relación a la siguiente Normativa Internacional:

- a. Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- b. Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) (ver apartado 2.8).
- c. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- d. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- e. Convención sobre Derechos del Niño.
- f. Convención sobre Derechos Personas con Discapacidad.
- g. Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.
- h. Convenio de Basilea (desechos peligrosos).
- i. Directrices internacionales (ICNIRP).
- j. Protocolo de Montreal.

Equilibrio

La información presentada se refleja sin sesgo y supone una representación justa en función de los impactos de la organización.

Claridad

Telefónica presenta su información de forma accesible y comprensible, tratando de reflejarla de forma comprensible para usuarios con un conocimiento razonable de la organización.

Comparabilidad

Se facilita la comparabilidad de la información proporcionada, utilizando, por ejemplo, unidades, factores de conversión, protocolos y procedimientos aceptados a nivel internacional. Asimismo, se proporciona la información relativa a ejercicios anteriores y se detalla, en su caso, la modificación de metodologías de cálculo y medición.

Exhaustividad

Se recogen 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.

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.

En el presente Informe 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.

Puntualidad

Telefónica pone a disposición de todos sus grupos de interés información fiable, material, concisa y comparable en torno a su desempeño, su modelo de negocio, sus palancas de valor y sus líneas estratégicas para los próximos años. Esta información se proporciona de forma programada, de modo que los diferentes grupos de interés puedan integrarla en su toma de decisiones.

Verificabilidad

Telefónica somete su Estado de Información No Financiera (EINF) a una verificación independiente con alcance de aseguramiento limitado, siguiendo los criterios de los estándares GRI. Además, ciertos indicadores no financieros son verificados bajo aseguramiento razonable (ver apartado 2.22). En ambos casos, las verificaciones han sido llevadas a cabo por PwC, a excepción de los indicadores referentes al consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero, revisados por otros verificadores independientes de acuerdo a la norma ISO 14064-3 (los informes de las diferentes verificaciones se adjuntan a continuación del presente Anexo). Adicionalmente, el departamento de Auditoría Interna realiza trabajos de revisión específicos sobre determinados procesos e indicadores.

2.20.6. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

GRI 3-3

Telefónica, a través de su Presidente, es signatario del Pacto Mundial de Naciones Unidas (UNGC en sus siglas en inglés) desde 2002. El UNGC es un marco voluntario de las empresas para alinear sus operaciones y estrategias con los 10 principios sobre derechos humanos, trabajo, medioambiente y la lucha contra la corrupción.

	Principios		Apartado del informe
Derechos humanos	Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	2.5. Capital humano 2.14. Derechos humanos 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	2.14. Derechos humanos 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro
Estándares laborales	Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	2.5. Capital humano 2.14. Derechos humanos 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	2.14. Derechos humanos 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	2.14. Derechos humanos 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	2.5. Capital humano 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro
Medioambiente	Principio 7	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente 2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular 2.11. Oferta e innovación sostenible 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular 2.11. Oferta e innovación sostenible 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	2.11. Oferta e innovación sostenible
Anticorrupción	Principio 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	2.16. Ética y cumplimiento 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

2.20.7. Colaboración con otras asociaciones

GRI 2-28

Telefónica colabora con asociaciones y otras organizaciones que impactan directamente en nuestro sector y grupos de interés.

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

En 2023, el gasto en contribuciones a entidades sectoriales y organizaciones o personas que ejercen actividades de representación para Telefónica fue de 7.057.282 euros, de los cuales el 98,5% está destinado a entidades sectoriales como GSMA, SindiTelebrasil, ETNO y Bitkom, entre otras.

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

Entre las asociaciones y otras organizaciones con las que colaboramos, destacan:

It.org es una organización mundial que forma parte del Foro Económico Mundial y cuyo objetivo es movilizar, conectar y capacitar a la comunidad global de reforestación para conservar, restaurar y cultivar un billón de árboles para 2030.

20/20 Levels, organización que promueve la movilidad social entre jóvenes de comunidades raciales discriminadas o subrepresentadas, proveyendo de oportunidades para maximizar su potencial.

2hearts, comunidad de personas con antecedente migrante en la industria tecnológica europea.

AECA, institución emisora de principios y normas de contabilidades generalmente aceptadas y estudio sobre buenas prácticas empresariales.

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

Aequales, red de organizaciones en Latinoamérica comprometidas con la equidad de género y la diversidad.

Alliance to better protect minors online, iniciativa de autorregulación cuyo objetivo es mejorar el entorno *online* de los niños y los jóvenes.

American Society funciona como una organización apolítica y sin fines de lucro y se esfuerza por ser el punto focal para las personas interesadas en desarrollar y mantener relaciones comerciales y sociales en un entorno internacional.

Asociación Española de la Economía Digital (Adigital) es la organización empresarial que impulsa la digitalización de la economía española. Formada por una red de más 500 empresas de los sectores clave, impulsa el desarrollo de la economía digital a través de la representación y defensa de los intereses de nuestros asociados (*Policy*), la divulgación, investigación y creación de sinergias (*Labs*) y la generación de confianza en el entorno digital (*Trust*).

Asociación Yo No Renuncio: impulsa la creación de una red de empresas implicadas en implantar medidas de igualdad y conciliación.

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

Aspen Institute España es una fundación independiente dedicada a promover el liderazgo basado en valores y la reflexión sobre los asuntos críticos para el futuro de la sociedad. Proporciona un foro plural y equilibrado para el debate de asuntos de interés general entre personas que aspiran a llevar sus ideas a la acción. Sus actividades se centran en programas, seminarios y conferencias.

B.A.U.M. mi. V., grupo de Trabajo Federal Alemán para una Gestión Ambientalmente Consciente. Red corporativa para la gestión sostenible en Alemania.

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

Bitkom es la asociación digital de Alemania. Fundada en 1999 en Berlín, representamos a más de 2.700 empresas de la economía digital. Nuestra membresía abarca más de 1.000 pymes, más de 500 *startups* y prácticamente todos los actores globales.

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

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

Club de Malasmadres, comunidad que trabaja por promover un entorno laboral y social más favorable a la conciliación de la vida personal y laboral.

CDP, organización sin fines de lucro que dirige el sistema de divulgación global para inversores, empresas, ciudades, estados y regiones a fin de gestionar su impacto en el medioambiente.

ClosinGap, este grupo busca ser un motor de transformación social y económica que ayude a facilitar el desarrollo personal y profesional de las mujeres, garantizando la igualdad de oportunidades.

Comisión Europea (CE), institución que encarna la rama ejecutiva del poder comunitario.

CAF, Banco de Desarrollo de América Latina, es una institución financiera multilateral cuya misión es apoyar el desarrollo sostenible de los países accionistas y la integración regional. Atiende a los sectores público y privado, suministrando productos y servicios financieros múltiples a una amplia cartera de clientes, constituida por los gobiernos de los Estados accionistas, instituciones financieras y empresas públicas y privadas.

Cámara de Comercio de España: Telefónica es miembro de la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de España, que es una corporación de derecho público integrada por las entidades más representativas de la vida económico-empresarial del país. Entre las misiones que la Ley 4/2014 encomienda a la Cámara de España destacan: la defensa de los intereses generales del comercio, la industria, los servicios y la navegación; la representación nacional e internacional de las cámaras y la coordinación de la red; la prestación de servicios a las empresas que ejerzan alguna de esas actividades; el apoyo, en particular, a las pymes para impulsar su internacionalización y competitividad; el asesoramiento al Gobierno, como órgano consultivo de la Administración; la mediación y el arbitraje mercantil nacional e internacional.

Cámara de Comercio Brasil España (CCBE), entidad empresarial bilateral España-Brasil que promueve las inversiones y relaciones comerciales de empresas españolas y brasileñas recíprocamente en sus mercados.

Casa de América, Telefónica forma parte del Alto Patronato de Casa de América presidido por el Rey. Es un consorcio público que tiene como objetivo estrechar los lazos entre España y el continente americano, especialmente con Iberoamérica. En sus actos, abiertos al público, participan miembros de gobiernos de ambos lados del Atlántico, medios de comunicación, diplomáticos, empresas, representantes del mundo cultural y académico e instituciones.

CEOE, representa y defiende a las empresas y a los empresarios españoles. Fundada en 1977, la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) integra con carácter voluntario a dos millones de empresas y autónomos de todos los sectores de actividad, que se vinculan a CEOE a través de más de 4.500 asociaciones de base.

Chefsache, red alemana de líderes comprometidos con hacer de la igualdad de género una prioridad de la alta dirección.

Círculo de Empresarios, entidad cuyos objetivos principales son la promoción del libre mercado y de la libre empresa, el reconocimiento del valor social del empresario como creador de empleo, riqueza y bienestar general y el fomento del espíritu emprendedor.

Coalizão Empresarial pela Equidade Racial e de Gênero, iniciativa que tiene como objetivo promover compromisos en materia de promoción de la igualdad racial y de tolerancia cero a cualquier actitud discriminatoria por razón de raza o género, tanto en las políticas públicas como en el mundo empresarial.

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

Corporate Excellence, centro de conocimiento integrado por las principales corporaciones españolas, aspira a convertirse en una referencia técnica en la gestión de intangibles y sostenibilidad.

Cyber Threat Alliance (CTA), organización comprometida con nuestra misión de garantizar un ecosistema digital más seguro mediante la colaboración y el intercambio de información. Su experiencia como individuos tiende un puente entre la infraestructura técnica, la política y las comunicaciones; en su conjunto son la base de nuestro éxito.

Cybermobbing-Hilfe, asociación que ayuda a las víctimas del ciberacoso y promueve la labor de prevención en la sociedad.

Deutsche Kinderhilfswerk, asociación en defensa de los derechos del niño y la abolición de la pobreza infantil.

DigitalES, Asociación Española para la Digitalización, reúne a las principales empresas del sector de la tecnología e innovación digital en España. El objetivo de DigitalEs es impulsar la transformación digital de ciudadanos, empresas y administración pública, contribuyendo así al crecimiento económico y social de nuestro país.

Digital Opportunities Foundation, que apoya a las personas en el uso de Internet para contrarrestar la exclusión de los grupos de población desfavorecidos del desarrollo de la sociedad de la información.

econsense - Foro para el desarrollo sostenible de las empresas alemanas, que tiene el objetivo de configurar activamente la transición hacia una economía y una sociedad más sostenibles.

EIT Health está situada en un lugar privilegiado, en el punto de encuentro entre la empresa, la investigación y la educación, para aportar al mercado soluciones sanitarias innovadoras y reales que mejoren la salud de los ciudadanos.

Employers for Careers, organización que promueve la retención y desarrollo del talento con responsabilidades de cuidado familiar.

ERT, *European Round Table for Industry*, foro informal que reúne hasta 50 directores ejecutivos y presidentes de las principales empresas multinacionales de filiación europea.

ETNO, asociación que engloba a las principales operadoras de telecomunicaciones europeas.

ETSI, Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones.

Fawcett Society, organización benéfica que trabaja por los derechos de la mujer y la igualdad de género

Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans y Bisexuales (FELGTB) de España, que defiende y promueve los derechos humanos y la igualdad de oportunidades para las personas LGBT+.

FirstJob, organización líder en el mercado latinoamericano en temas de *employer branding*, atracción y retención de talento joven.

Foro de Marcas renombradas es la organización que agrupa las marcas líderes españolas con el objetivo de fomentar a todos los niveles la importancia estratégica de la marca, la innovación y el diseño e impulsar la internacionalización de la empresa como palanca clave para la mejora de la competitividad de la economía española, contribuyendo así a potenciar la imagen de España y del conjunto de sus empresas a través de la unión de esfuerzos entre las marcas líderes españolas y las administraciones públicas.

Foro de Integridad Corporativa es una iniciativa que forma parte de la Red Internacional de Business Integrity Fora de Transparency International y que reúne a grandes empresas plenamente comprometidas en el fomento y desarrollo de una cultura empresarial de la integridad, posicionándose como referentes nacionales e internacionales en transparencia, cumplimiento, sostenibilidad, ética y buen gobierno, a través de la adopción de las mejores prácticas en todos estos ámbitos.

Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+, que fomenta la integración de las personas LGBT+ en la sociedad y el ámbito laboral.

Foro Económico Mundial (World Economic Forum) es la Organización Internacional para la Cooperación Público-Privada.

FSM, Association for Voluntary Self-Regulation of Digital Media Service Providers, que lucha contra los contenidos ilícitos en los medios de comunicación en línea perjudiciales para los menores y nocivos para su desarrollo.

Fundación A La Par, que trabaja por los derechos de las personas con discapacidad intelectual y su participación en la sociedad, diseñando apoyos donde encuentran barreras.

Fundación Carolina, institución de referencia para la promoción de las relaciones culturales y la cooperación entre España y los países de la Comunidad Iberoamericana, particularmente en materia de ciencia, cultura, tecnología e innovación.

Fundación Conocimiento y Desarrollo, entidad que trata de dar respuesta a una serie de necesidades concretas de la universidad española analizando su realidad y potencialidad en los ámbitos en los que hace efectivo su aportación; incluyendo la formación de los estudiantes, la puesta en valor de sus actividades de investigación y las propuestas institucionales abiertas, flexibles y de calidad para la creación y transferencia de conocimiento.

Fundación Cotec para la innovación es una organización privada sin ánimo de lucro cuya misión es promover la innovación como motor de desarrollo económico y social. En el cumplimiento de esa misión, Cotec destaca principalmente en dos actividades: servir de observatorio de la I+D+i en España, y proporcionar análisis y consejos en materia de innovación, tecnología y economía.

Fundación DKV Integralia, para la promoción de la accesibilidad y de la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Fundación Euroamérica estimula la cooperación y el entendimiento entre instituciones, empresas y personalidades europeas y latinoamericanas para fomentar las relaciones entre Europa y América.

Fundación FIWARE, organismo legal independiente que proporciona recursos compartidos para ayudar a lograr la misión Fiware promoviendo, aumentando, protegiendo y validando las tecnologías Fiware, así como las actividades de la comunidad Fiware, empoderando a sus miembros, incluidos los usuarios finales, los desarrolladores y el resto de las partes interesadas en todo el ecosistema.

Fundación GoodJob: organización sin ánimo de lucro de ámbito nacional, orientada a la inserción laboral y social de personas en riesgo de exclusión social.

Fundación Iberoamericana Empresarial, entidad que trabaja para favorecer la integración de los países de la Comunidad Iberoamericana mediante propuestas operativas, impulsar la internacionalización de las empresas multiberoamericanas planteando propuestas que ayuden a superar las barreras con la que se encuentran en su ámbito de acción, proponer iniciativas para dotar de contenido una agenda realista y deseable de recomendaciones políticas en el ámbito iberoamericano y favorecer la creación de un marco normativo que facilite las inversiones y el comercio de las empresas iberoamericanas.

Fundación Máshumano, una organización que promueve la humanización de los modelos de gestión en empresas y organizaciones sociales, proponiendo modelos de trabajo que respondan a la necesidad social de equilibrar la vida personal, familiar y profesional.

Fundación ONCE, organización dedicada a la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.

Fundación Princesa de Asturias es una institución privada sin ánimo de lucro, cuyos objetivos son contribuir a la exaltación y promoción de cuantos valores científicos, culturales y humanísticos son patrimonio universal y consolidar los vínculos existentes entre el Principado de Asturias y el título que tradicionalmente ostentan los herederos de la Corona de España.

Fundación Princesa de Girona tiene el objetivo de apoyar a los jóvenes en su desarrollo profesional, desde la educación hasta su acceso al mercado laboral, a través de la formación, el acompañamiento y generando referentes para la juventud.

Fundación Randstad, que tiene la misión de conseguir la igualdad de oportunidades laborales de las personas con discapacidad.

Global Compact (Pacto Mundial de Naciones Unidas), iniciativa internacional que promueve implementar 10 principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción.

Global Network Initiative (GNI), coalición de empresas, organizaciones de la sociedad civil, inversores y académicos que trabajan para proteger y promover la libertad de expresión y la privacidad en el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Grupo español de crecimiento verde, asociación que tiene como objetivo afrontar los retos medioambientales mediante la colaboración público-privada.

GSMA es una organización de operadoras móviles y compañías relacionadas, dedicada al apoyo de la normalización, la implementación y promoción del sistema de telefonía móvil. Tiene como miembros aproximadamente 800 operadoras de telefonía móvil y más de 200 empresas relacionadas.

IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa es la voz líder en gobierno corporativo en Brasil y una de las principales referencias en el mundo que aboga por altos estándares de integridad empresarial, dirigiéndose a empresarios, líderes empresariales, inversores, miembros del Consejo de Administración, ejecutivos y políticos.

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

IDB (Banco Interamericano de Desarrollo) es la primera fuente de financiación para desarrollo en la

región. Tiene como objetivo mejorar la calidad de vida en América Latina y el Caribe en sectores prioritarios como la salud, la educación y la infraestructura a través del apoyo financiero y técnico a los países que trabajan para reducir la pobreza y la desigualdad. Su visión es alcanzar el desarrollo de una manera sostenible y respetuosa con el clima.

Information Security Forum (ISF) es un organismo independiente de seguridad de la información.

Initiative D21, la mayor red sin ánimo de lucro de Alemania que trabaja para fomentar un futuro más sostenible de la sociedad digital.

Instituto Hermes es una fundación sin ánimo de lucro dedicada a identificar, difundir y defender los derechos de ciudadanía digital.

Internet Watch Foundation, ONG que localiza y reporta imágenes de abuso sexual a menores a nivel global.

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

Joint Audit Cooperation, iniciativa sectorial de 17 operadoras de telecomunicaciones que han aunado esfuerzos para verificar, evaluar y desarrollar la implementación de estándares de sostenibilidad en fábricas de proveedores comunes.

Media Chicas, organización sin fines de lucro con la misión de acortar la brecha digital de género, a través de la democratización del conocimiento.

Mobile UK es la asociación de las operadoras de redes móviles del Reino Unido: EE, O2, Three y Vodafone. La misión de Mobile UK es trabajar con el gobierno, los reguladores, la sociedad civil y otros para aprovechar el poder de los dispositivos móviles para mejorar las vidas de nuestros clientes y la prosperidad del Reino Unido en su conjunto.

Movimento Mulher 360, que busca contribuir al empoderamiento económico de las mujeres brasileñas desde una perspectiva de 360 grados.

NABU, Naturschutzbund Deutschland, fomenta el compromiso con la naturaleza a través de numerosos proyectos de protección de las especies, el medio ambiente y la naturaleza en Alemania.

OCDE, organización que promueve políticas para mejorar el bienestar económico y social de las personas en todo el mundo.

O-RAN Alliance tiene como misión remodelar la industria de RAN hacia redes móviles más inteligentes, abiertas, virtualizadas y completamente interoperables. Los nuevos estándares O-RAN permitirán un ecosistema de proveedores de RAN más competitivo y vibrante con una innovación más rápida para mejorar la experiencia del usuario. Las redes móviles basadas en O-RAN mejorarán

al mismo tiempo la eficiencia de las implementaciones de RAN y las operaciones de las operadoras móviles.

ONU Mujeres desarrolla programas, políticas y normas con el fin de defender los derechos humanos de las mujeres y garantizar que todas las mujeres y las niñas alcancen su pleno potencial.

Organización Mundial del Turismo (OMT) es un organismo especializado de Naciones Unidas que tiene como propósito fomentar y desarrollar el turismo como instrumento importante para la paz y el entendimiento mundial, el desarrollo económico y el comercio internacional.

Organización de las Naciones Unidas, fundada por 51 países que se comprometieron a mantener la paz y la seguridad internacionales y promover el progreso social, la mejora del nivel de vida y los derechos humanos.

Pride Connection, red que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y generar lazos para la atracción de talento LGBTI a las distintas organizaciones que la componen.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) trabaja para erradicar la pobreza y reducir las desigualdades y la exclusión.

Purple Space, el único centro de desarrollo profesional para líderes de grupos de afinidad para empleados con discapacidad en Reino Unido.

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

Real Academia de Ingeniería, institución a la vanguardia del conocimiento técnico, que promueve la excelencia, la calidad y la competencia de la Ingeniería española en sus diversas disciplinas y campos de actuación.

Real Instituto Elcano es el *think tank* de estudios internacionales y estratégicos, realizados desde una perspectiva española, europea y global. Su objetivo es fomentar en la sociedad el conocimiento de la realidad internacional y las relaciones exteriores de España, así como servir de foco de pensamiento y generación de ideas que resulten útiles para la toma de decisiones de los responsables políticos, los dirigentes de empresas privadas e instituciones públicas, agentes sociales y académicos.

Rede Empresarial de Inclusão Social, que busca reunir y movilizar a las empresas de Brasil para promover la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral.

Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI (REDI), la red de empresas y profesionales que tienen el compromiso de fomentar un ambiente inclusivo y respetuoso en las organizaciones en España, en donde se valore el talento sin importar su identidad, expresión de género y orientación sexual.

Responsible Minerals Initiative (RMI), iniciativa fundada por empresas de diferentes sectores para abordar los desafíos relacionados con los minerales de zonas en conflicto en la cadena de suministro.

Stonewall, principal organización que vela por los derechos y el bienestar de las personas LGBT+ en el Reino Unido, ayudando a la sociedad civil y a las empresas a promover comportamientos inclusivos.

Tele Management Forum proporciona un entorno abierto y colaborativo junto con herramientas prácticas e información para ayudar a sus miembros en sus iniciativas de transformación digital. Sus servicios incluyen programas de colaboración y proyectos de prueba de concepto de Catalyst, investigación y puntos de referencia de la industria, hojas de ruta tecnológicas, guías de mejores prácticas, pautas de procesos comerciales y API abiertas, así como capacitación certificada, conferencias e investigación. El Foro cuenta con más de 850 empresas miembros, entre ellas 10 de los 10 mayores proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo.

The Valuable 500: organización que aglutina a 500 empresas comprometidas, a través de sus CEOs, con impulsar la inclusión de las personas con discapacidad en la agenda global.

UNESCO (Global Education Coalition), alianza para garantizar la continuidad del aprendizaje en todo el mundo. Esta coalición multisectorial reúne a 175 socios institucionales de la familia de las Naciones Unidas, la sociedad civil, el mundo académico y el sector privado que trabajan en torno a tres buques insignia centrales: conectividad, docentes e igualdad de género. La Coalición utiliza un enfoque de misión para lograr objetivos a gran escala y como una forma de poner en práctica acciones: Global Skills Academy, Global Teacher Campus y Global Learning House.

Women for Women, organización que promueve el desarrollo y liderazgo de la mujer, y mayor presencia en posiciones de dirección para fortalecer a las organizaciones.

5G Automotive Association, organización global e intersectorial de compañías de las industrias automotriz, tecnológica y de telecomunicaciones. Su objetivo es desarrollar soluciones integrales para futuros servicios de movilidad y transporte, evitando así los problemas de incompatibilidad desde el principio.

2.20.8. Tabla de divulgaciones financieras relacionadas con el clima (TCFD, por sus siglas en inglés)

GOBERNANZA

Divulgar la gobernanza de la organización en torno a los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

Recomendaciones	Referencias
a) Supervisión del Consejo sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.2.3. Gobernanza (Energía y cambio climático) 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración Respuesta CDP Climate Change 2023: C1.1a, C1.1b
b) Describa el rol de la Dirección en analizar y evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.2.3. Gobernanza (Energía y cambio climático) 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración Respuesta CDP Climate Change 2023: C1.2

ESTRATEGIA

Divulgar los impactos reales y potenciales de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en el negocio, la estrategia y la planificación de la organización, cuando dicha información es material.

Recomendaciones	Referencias
a) Describa los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático identificados por la organización en el corto, medio y largo plazo.	2.2.5. Impactos, riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático) 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos 3.2.2. Principales riesgos y oportunidades desde la perspectiva ESG 3.3. Factores de riesgos. Riesgos operacionales Respuesta CDP Climate Change 2023: C2.1, C2.1a, C2.2, C2.2a, C2.3, C2.3a, C2.4, C2.4a.
b) Describa el impacto de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en el negocio, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	1.1.1. Un entorno macroeconómico y político incierto, agravado por focos de conflicto y desafíos en materia de sostenibilidad 1.7. Finanzas para la transición a una economía sostenible 1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles 2.1.4. Impactos, riesgos y oportunidades (Responsabilidad con el medioambiente) 2.2.5. Impactos, riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático) 2.11. Oferta e innovación sostenible Cuentas Anuales Consolidadas 2023: Nota 29 d) Aspectos ambientales y de cambio climático Respuesta CDP Climate Change 2023: C2.3a, C2.4a, C3.1, C3.2a, C3.3, C3.4, C3.5

c) Describa la resiliencia de la organización bajo distintos escenarios climáticos, incluyendo un escenario de 2°C o inferior.

2.2.5. Impactos, riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático)
 2.2.6. Plan de acción y compromisos (Energía y cambio climático)
 2.3.5. Plan de acción y compromisos (Economía circular)
 2.11. Oferta e innovación sostenible
 Respuesta CDP Climate Change 2023: C3.2, C3.2a, C3.2b

GESTIÓN DE RIESGOS

Divulgar cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos relacionados con el cambio climático.

Recomendaciones

Referencias

a) Procesos para identificar y evaluar riesgos relacionados con el cambio climático.

2.2.5. Impactos, riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático)
 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos
 3.2. Mapa de Riesgos
 3.2.2. Principales riesgos y oportunidades desde la perspectiva ESG
 3.3. Factores de riesgos. Riesgos operacionales
 Respuesta CDP Climate Change 2023: C2.1, C2.1a, C2.2, C2.2a

b) Procesos para gestionar riesgos relacionados con el cambio climático.

2.2.5. Impactos, riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático)
 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos
 3.2. Mapa de Riesgos
 3.2.2. Principales riesgos y oportunidades desde la perspectiva ESG
 Cuentas Anuales Consolidadas 2023: Nota 29 d) Aspectos ambientales y de cambio climático
 Respuesta CDP Climate Change 2023: C2.1, C2.1a, C2.2, C2.2a

c) Integración de los procesos de identificación, evaluación y gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.

2.2.5. Impactos, riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático)
 2.15.4. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible
 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos
 3.2. Mapa de Riesgos
 3.2.2. Principales riesgos y oportunidades desde la perspectiva ESG
 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones
 Respuesta CDP Climate 2023: C2.1, C2.1a, C2.2, C2.2a

MÉTRICAS Y OBJETIVOS

Divulgar las métricas y los objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático cuando dicha información es material.

Recomendaciones	Referencias
a) Métricas usadas para evaluar riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.2.6. Plan de acción y compromisos (Energía y cambio climático) 2.2.7. Progreso en 2023 (Energía y cambio climático) 2.3.5. Plan de acción y compromisos Economía circular) 2.3.6. Progreso en 2023 (Economía circular) 2.11. Oferta e innovación sostenible 2.15.4. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones Respuesta CDP Climate Change 2023: C4.2, C4.2a, C4.2b, C9.1
b) Cálculo de las emisiones de GEI de alcance 1, 2 y en su caso alcance 3 y los riesgos relacionados.	2.2.6. Plan de acción y compromisos (Energía y cambio climático) 2.2.7. Progreso en 2023 (Energía y cambio climático) Respuesta CDP Climate Change 2023: Sección C6 y sección C7.
c) Objetivos usados para gestionar los riesgos y oportunidades climáticos y el desempeño sobre los objetivos.	2.2.6. Plan de acción y compromisos (Energía y cambio climático) 2.2.7. Progreso en 2023 (Energía y cambio climático) 2.3.5. Plan de acción y compromisos (Economía circular) 2.3.6. Progreso en 2023 (Economía circular) 2.11. Oferta e innovación sostenible Respuesta CDP Climate Change 2023: Sección C4.

2.20.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI

GRI 1

Telefónica, S.A. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio, entorno, organización y estructura.	2-1	Detalles organizacionales.	1.9.1. Detalles de la Compañía 4.2. Estructura de la Propiedad	
		2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	1.3. Modelo de negocio 1.6. Organización 1.9.4. Avanzando hacia un mundo más sostenible	
	Mercados en los que opera.	2-1	Detalles organizacionales.	1.9.1. Detalles de la Compañía	
	Objetivos y estrategias.	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	1.2. Misión 1.5.2. La sostenibilidad integrada en la estrategia de Telefónica	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	3-3	Gestión de los temas materiales.	1.1. Contexto	
Políticas y resultados de las mismas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos. 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	3-3	Gestión de los temas materiales.	1.1. Contexto 1.4.2. Proceso de determinación de doble materialidad 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
Principales Riesgos no Financieros	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.19.5.1. Gestión de riesgos 2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023 Respuesta directa: Durante el ejercicio 2023 no se ha producido ninguna vulneración de los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	2.19.5.1. Gestión de riesgos 2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023 Respuesta directa: Durante el ejercicio 2023 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
		409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.		
Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente 1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (p. ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental).	3-3	Gestión de los temas materiales.	2.1.3. Políticas y sistemas de gestión 2.1.5. Plan de acción y compromisos 2.1.4. Impactos, riesgos y oportunidades 2.2.5. Impactos, riesgos y oportunidades 2.3.4. Impactos, riesgos y oportunidades	
		2-23	Compromisos y políticas.	2.1.3. Políticas y sistemas de gestión 2.1.5. Plan de acción y compromisos 2.2.4. Políticas 2.2.6. Plan de acción y compromisos 2.3.3. Políticas 2.3.5. Plan de acción y compromisos 2.4.3. Políticas 2.4.5. Plan de acción y compromisos	
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023	
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	2.3.5. Plan de acción y compromisos 2.19.5.1. Gestión de riesgos 2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023 Respuesta directa: Si focalizamos nuestro análisis de riesgo únicamente en la evaluación de impactos específicos ambientales, dado el producto o servicio que nos suministran, contamos con 804 proveedores con impactos ambientales negativos significativos — potenciales o reales—.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
Contaminación					
	1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medioambiente.	3-3	Gestión de los temas materiales Emisiones// Biodiversidad.	2.1.5. Plan de acción y compromisos 2.2.6. Plan de acción y compromisos 2.3.5. Plan de acción y compromisos 2.4.5. Plan de acción y compromisos	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.2.6.3. Reducimos nuestras propias emisiones 2.2.6.4. Disminuimos las emisiones en la cadena de valor	
	2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	Respuesta directa: 15 toneladas.	
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.		Motivo para la omisión: No procede. Este indicador no se considera relevante ya que las emisiones de este tipo de contaminantes no son significativas de nuestra actividad.
Economía circular y prevención y gestión de residuos					
	Economía circular.	3-3	Gestión de los temas materiales Efluentes y residuos.	2.1.5. Plan de acción y compromisos 2.3.5. Plan de acción y compromisos	
		301-2	Insumos reciclados.		Motivo para la omisión: No procede. Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con la fabricación de productos.
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	2.3.6. Progreso en 2023	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	3-3	Gestión de los temas materiales Efluentes y residuos.	2.1.5. Plan de acción y compromisos 2.3.5. Plan de acción y compromisos	
		306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	2.3.4. Impactos, riesgos y oportunidades 2.3.6. Progreso en 2023	
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	2.3.6. Progreso en 2023	
		306-3	Residuos generados.	2.1.6. Progreso en 2023 2.3.6. Progreso en 2023	
		306-4	Residuos no destinados a eliminación.	2.3.6. Progreso en 2023	
		306-5	Residuos destinados a eliminación.	2.3.6. Progreso en 2023	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.		Motivo para la omisión: No procede. Este indicador no se considera de aplicación puesto que la actividad y los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con el consumo de alimentos.
Uso sostenible de los recursos					
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-5	Consumo de agua.	2.1.6. Progreso en 2023 2.4.6.2. Jerarquía de mitigación: Agua	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	3-3	Gestión de los temas materiales - Materiales.	2.1.5. Plan de acción y compromisos 2.3.5. Plan de acción y compromisos	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.		<p>Motivo para la omisión: No procede. Al ser una empresa de servicios, este indicador no es de aplicación. El consumo de materiales no se produce para la generación directa de productos sino para que la red de telecomunicaciones de la Compañía dé los servicios requeridos por nuestros clientes. Los procesos para reducir el consumo de materiales y la reutilización hacen que nuestra red sea más eficiente desde este punto de vista también. En nuestras actividades administrativas, el papel es el material más utilizado. Desde Telefónica se promueve su uso eficiente a través de la digitalización de procesos.</p> <p>En 2.4.6.2. Jerarquía de mitigación: Papel se incluye un mayor detalle sobre la gestión del consumo de papel por parte de Telefónica.</p>
		301-2	Insumos reciclados.		<p>Motivo para la omisión: No procede. Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con la fabricación de productos.</p>
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	2.3.6. Progreso en 2023	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	3-3	Gestión de los temas materiales - Energía.	2.1.5. Plan de acción y compromisos 2.2.6. Plan de acción y compromisos	
		302-1	Consumo energético dentro de la organización.	2.2.7.1. Evolución del consumo de energía Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefónica como en instalaciones externas, por ejemplo de otras operadoras o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo de energía en instalaciones propias 17.510.486 GJ (Dato 2022: 17.644.187 GJ).	
		302-2	Consumo energético fuera de la organización.	2.2.7.1. Evolución del consumo de energía Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefónica como en instalaciones externas, por ejemplo de otros operadores o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo de energía en instalaciones de terceros: 4.132.213 GJ (Dato 2022: 4.338.332 GJ).	
		302-3	Intensidad energética.	2.1.6. Progreso en 2023 2.2.7.3. Emisiones de GEI Respuesta directa: 148 GJ/PB (Dato 2022: 175 GJ/PB. Se ha reducido la intensidad energética en un 15%).	
		302-4	Reducción del consumo energético.	2.2.7.1. Evolución del consumo de energía	
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.		Motivo para la omisión: No procede. Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con el consumo de energía de nuestros clientes. La naturaleza mayoritaria de los productos y servicios ofertados por Telefónica están relacionados con la conectividad móvil y fija, así como servicios digitales y de datos.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Cambio Climático				
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	3-3	Gestión de los temas materiales - Emisiones.	2.1.5. Plan de acción y compromisos 2.2.6. Plan de acción y compromisos	
		305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1).	2.1.6. Progreso en 2023 2.2.7.3. Emisiones de GEI Respuesta directa: Emisiones biogénicas: 16.267 tCO ₂ eq (Dato 2022: 13.873 tCO ₂ eq)	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2).	2.1.6. Progreso en 2023 2.2.7.3. Emisiones de GEI	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).	2.1.6. Progreso en 2023 2.2.7.3. Emisiones de GEI	
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	2.2.7.3. Emisiones de GEI	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.2.6.3. Reducimos nuestras propias emisiones 2.2.6.4. Disminuimos las emisiones en la cadena de valor 2.2.7.3. Emisiones de GEI	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	3-3	Gestión de los temas materiales - Emisiones.	2.1.5. Plan de acción y compromisos 2.2.6. Plan de acción y compromisos	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	2.2.5. Impactos, riesgos y oportunidades	
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	3-3	Gestión de los temas materiales - Emisiones.	2.2.2. Objetivos	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.2.6.3. Reducimos nuestras propias emisiones 2.2.6.4. Disminuimos las emisiones en la cadena de valor 2.2.7.3. Emisiones de GEI	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Protección de la biodiversidad				
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	3-3	Gestión de los temas materiales - . Biodiversidad.	2.4.5. Plan de acción y compromisos	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	3-3	Gestión de los temas materiales - . Biodiversidad.	2.4.6. Progreso en 2023	
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo				
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	2-7	Empleados.	2.5.7.1. Distribución de empleados por país 2.7.7.3. Estructura de la plantilla	
		2-8	Trabajadores que no son empleados.		Motivo para la omisión: Información no disponible o incompleta. La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Respuesta directa: el 67% de los presidentes y CEOs de los países son locales.	
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.7.7.1. Estructura del Consejo de Administración 2.7.7.2. Estructura del Equipo Directivo 2.7.7.3. Estructura de la plantilla 2.7.7.4. Indicadores de diversidad	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	2-7	Empleados.	2.5.7.2. Distribución de empleados por tipo de contrato	
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	2-7	Empleados.	2.5.7.2. Distribución de empleados por tipo de contrato	
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.		
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	2.6.5.4. Rotación de empleados: Salidas involuntarias (despidos*) por género, edad y categoría profesional		
Las remuneraciones medias y su evolución desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	2.7.8. Indicadores de remuneración		

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	3-3	Gestión de los temas materiales - Empleo + Diversidad e Igualdad de oportunidades.	2.7.5. Plan de acción y compromisos	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	2.7.8. Indicadores de remuneración	
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	3-3	Gestión de los temas materiales - Diversidad e Igualdad.	2.7.8. Indicadores de remuneración	
		2-19	Políticas de remuneración.	2.6.3.5. Cómo valorar el esfuerzo 5.1.1. Principios de la Política de Remuneraciones 5.1.2. Nuestras prácticas retributivas 5.1.6. Aplicación de la Política de Remuneraciones en 2023	
		2-20	Proceso para determinar la remuneración.	2.6.3.5. Cómo valorar el esfuerzo 5.1.7. Proceso de determinación de la Política de Remuneraciones y órganos de la Compañía que intervienen	
		2-21	Ratio de compensación total anual.	2.7.8. Indicadores de remuneración	Motivo para la omisión: Restricciones de confidencialidad. La información incluida es la correspondiente al ratio de compensación del CEO de la Compañía. La información relativa a los diferentes países no se publica por motivos específicos de confidencialidad. La información relativa al porcentaje de incremento no se publica por motivos específicos de confidencialidad.
		202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	2.7.8. Indicadores de remuneración	
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	2.6.3.5. Cómo valorar el esfuerzo	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
		401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.		Motivo para la omisión: No procede. El porcentaje de empleados a tiempo parcial o temporal es insuficiente para considerarlo material para Telefónica.
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	3-3	Gestión de los temas materiales - Empleo.	2.8.4.3. Equilibrio de vida laboral y personal	
	Empleados con discapacidad.	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.7.6.2. Discapacidad	
Organización del trabajo					
	Organización del tiempo de trabajo.	3-3	Gestión de los temas materiales - Empleo.	2.8.4.3. Equilibrio de vida laboral y personal	
	Número de horas de absentismo.	3-3	Gestión de los temas materiales - Empleo (datos cuantitativos de absentismo).	2.9.7. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	3-3	Gestión de los temas materiales - Empleo.	2.8.4.3. Equilibrio de vida laboral y personal	
		401-3	Permiso parental.	2.6.5.4. Rotación de empleados: Permiso parental	
Salud y seguridad					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	2.9.5.1. Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales	
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	2.9.5.1. Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales	
		403-3	Servicios de salud en el trabajo.	2.9.5.2. Servicios de salud en el trabajo	
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	2.9.5.3. Formación y representación de los empleados	
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	2.9.5.4. Fomento de la salud de los trabajadores	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	2.9.5.5. Compromiso con nuestros proveedores 2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023	
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	2.9.6.1. Sistema de gestión 2.9.7. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo	Motivo para la omisión: Información no disponible o incompleta. La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad. Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9	Lesiones por accidente laboral.	2.9.7. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo	Motivo para la omisión: Información no disponible o incompleta. La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica. Información no disponible.
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	2.9.7. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo Respuesta directa: No se percibe una especial incidencia o riesgo a sufrir enfermedades relacionadas la actividad de la Compañía.	Motivo para la omisión: Información no disponible o incompleta. La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.
Relaciones laborales					
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	3-3	Gestión de los temas materiales - Relaciones trabajador empresa.	2.8.4.4. Relaciones laborales. Diálogo social	
		402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	2.8.4.4. Relaciones laborales. Diálogo social	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.19.5.1. Gestión de riesgos 2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023 Respuesta directa: Durante el ejercicio 2023 no se ha producido ninguna vulneración de los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	2-30	Convenios de negociación colectiva.	2.8.5.4. Diálogo social: Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	2.8.5.4. Diálogo social 2.9.5.3. Formación y representación de los empleados	
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	3-3	Gestión de los temas materiales - Relaciones trabajador empresa.	2.8.4.4. Relaciones laborales. Diálogo social 2.9.5.3. Formación y representación de los empleados: Representatividad y participación de nuestros trabajadores	
Formación					
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	3-3	Gestión de los temas materiales - Formación y enseñanza.	2.6.3.2. Universitat Telefónica 2.6.4.2. Formación y desarrollo de capacidades 2.15.5.1. Formación	
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	2.6.3. Plan de acción y compromisos 2.6.4.2. Formación y desarrollo de capacidades 2.8.4.5. Programas de outplacement	
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	2.6.3.6. Evaluaciones de desempeño 2.6.4.4. Modelo de evaluación de desempeño	
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	2.6.4.2. Formación y desarrollo de capacidades 2.6.7. Indicadores de formación	
Igualdad					
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	3-3	Gestión de los temas materiales - Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.7.5.1. Comprometidos con la igualdad de oportunidades	
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	3-3	Gestión de los temas materiales - Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.7.5.1. Comprometidos con la igualdad de oportunidades 2.7.5.3. Programas y acciones para fomentar la diversidad y la inclusión	
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	3-3	Gestión de los temas materiales - Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.7.5.1. Comprometidos con la igualdad de oportunidades 2.7.5.3. Programas y acciones para fomentar la diversidad y la inclusión	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	3-3	Gestión de los temas materiales - Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.7.5.3. Programas y acciones para fomentar la diversidad y la inclusión	
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de Debida diligencia en materia de derechos humanos. Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	3-3	Gestión de los temas materiales - Evaluación de Derechos Humanos+ Libertad de asociación y negociación colectiva+ Trabajo infantil+ Trabajo forzoso u obligatorio.	2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023 2.14.6. Plan de acción y compromisos	
		2-23	Compromisos y políticas.	2.14.4. Políticas 2.14.6. Plan de acción y compromisos	
		2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de Denuncias y Consultas	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de Denuncias y Consultas: Denuncias	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.19.5.1. Gestión de riesgos 2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023 Respuesta directa: Durante el ejercicio 2023 no se ha producido ninguna vulneración de los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	3-3	Gestión de los temas materiales - No Discriminación.	2.7.5.1. Comprometidos con la igualdad de oportunidades 2.7.5.3. Programas y acciones para fomentar la diversidad y la inclusión 2.14.6.1. Fases de la Debida diligencia 2.15.2. Principales políticas y normativas del Grupo Telefónica relacionadas con la sostenibilidad 2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de Denuncias y Consultas: Denuncias 2.20.3. Asuntos materiales 2.20.6. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas		

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de Denuncias y Consultas: Denuncias	
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	2.19.5.1. Gestión de riesgos 2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023 2.14.6.1. Fases de la Debida diligencia Respuesta directa: Durante el ejercicio 2023 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.		
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	2-23	Compromisos y políticas.	2.16.2. Gobernanza 2.16.5. Plan de acción y compromisos 2.16.5.1. Cumplimiento: Cumplimiento en materia de anticorrupción	
		2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de Denuncias y Consultas	
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	2.16.5.1. Cumplimiento: Cumplimiento en materia de anticorrupción	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	2.16.5.2. Formación	
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de Denuncias y Consultas: Principales indicadores sobre denuncias	
		205-2	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	2.16.5.1. Cumplimiento 2.16.5.1. Cumplimiento: Cumplimiento en materia de blanqueo de capitales

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	3-3	Gestión de los temas materiales - Anticorrupción.	<p>Respuesta Directa: La contribución de Telefónica a Fundación Telefónica durante el ejercicio 2023, ha sido de 46,8 millones de euros en total. De ellos, 45,8 millones fueron en efectivo. Las aportaciones en especie incluyen la cesión del derecho de usufructo temporal y gratuito en favor de Fundación Telefónica sobre el Espacio Escuela 42 y la donación en especie de distintos bienes y derechos por valor de 1,0 millones de euros. Durante el ejercicio 2022 se realizaron pagos en efectivo por importe de 70,2 millones de euros y aportaciones en especie por un valor de 0,9 millones de euros.</p> <p>Atam es la asociación de Telefónica cuyo objetivo es apoyar a las personas con discapacidad. Se trata de una organización de apoyo mutuo y colaborativa. Es una entidad constituida hace más de 40 años, sin ánimo de lucro y declarada de Utilidad Pública. Se configura como un Sistema de Protección Social ante situaciones de discapacidad y/o dependencia. La aportación realizada por Telefónica en 2023 ha sido de 7,20 millones de euros. En el año 2022 fue de 6,80 millones de euros.</p>	
		415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	<p>Respuesta Directa: Telefónica se mantiene neutral a nivel político. No tomamos posición, directa o indirectamente, a favor o en contra, de ningún partido político y no realizamos donaciones (O€) a partidos políticos ni a organizaciones, públicas o privadas, vinculadas a partidos políticos.</p>	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	3-3	Gestión de los temas materiales - Comunidades locales + impactos económicos indirectos.	2.13.3. Evaluación de impacto: marcos y metodologías 2.13.4. Progreso: contribución al desarrollo socioeconómico y el medioambiente	
		201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	2.13.4.1. Contribución económica: Valor económico directo generado y distribuido	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.13.4.2. Contribución social: Inclusión digital Respuesta directa: Inversión total del grupo Telefónica en infraestructuras y servicios aplicados: 5.579 millones de euros (Dato 2022: 5.819 millones de euros).	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	2.13.4.2. Contribución social: Inclusión digital	
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.13.4.2. Contribución social: Inclusión digital Respuesta directa: Inversión total del grupo Telefónica en infraestructuras y servicios aplicados: 5.579 millones de euros (Dato 2022: 5.819 millones de euros).	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	2.13.4.2. Contribución social: Inclusión digital	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	2-29	Enfoques para la participación de los grupos de interés.	1.4.5. Relación con grupos de interés 2.20.1. Grupos de interés de Telefónica 2.20.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	2-28	Afiliación a asociaciones.	2.20.7. Colaboración con otras asociaciones	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Subcontratación y proveedores				
	<p>* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.</p> <p>* Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.</p>	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	2.19.5. Plan de acción y compromisos 2.20.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información de sostenibilidad	
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023	
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	1.9.4.3. Ayudamos a la sociedad a prosperar: Cadena de valor 2.19.6.2. Engagement en 2023: Resumen de indicadores clave	
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023	
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	2.19.5.1. Gestión de riesgos 2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023 Respuesta directa: Si focalizamos nuestro análisis de riesgo centrándonos únicamente en la evaluación de impactos específicos sociales, dado el producto o servicio que nos suministran, contamos con 663 proveedores con impactos sociales negativos significativos —potenciales o reales—.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omissiones GRI
Consumidores					
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	2.10.6.3. Calidad y confiabilidad de la red y de los servicios: Seguridad y salud en nuestros productos	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	2.10.6.3. Calidad y confiabilidad de la red y de los servicios: Seguridad y salud en nuestros productos	
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de Denuncias y Consultas: Consultas 2.18.4.4. Principales indicadores Respuesta directa: En 2023 hubo 10 consultas en temas de Protección de Datos/Privacidad en el Canal de Consultas (Dato 2022: 32).	
Información fiscal					
	Beneficios obtenidos país por país. Impuestos sobre beneficios pagados.	207-1	Enfoque fiscal.	2.17.1. Visión 2.17.2. Gobernanza 2.17.3. Políticas	
		207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	2.17.2. Gobernanza 2.17.4. Impactos, riesgos y oportunidades 2.17.5. Plan de acción y compromisos 2.17.6. Progreso en 2023	
		207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal.	2.17.5. Plan de acción y compromisos	
		207-4	Presentación de informes país por país.	2.17.6.2. Contribución en los países	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Subvenciones públicas recibidas.	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	<p>2.17.6.1. Contribución al desarrollo de las economías y de las haciendas locales</p> <p>Respuesta directa: El total de subvenciones de recibidas por Telefónica en 2023 ascendió a 28 millones de euros (17 millones de euros en 2022.)</p> <p>El total de asistencias financiera de las agencias de crédito a la exportación ascendió a 236.996€. El Grupo no ha utilizado deducción fiscal alguna en la última declaración presentada del Impuesto sobre Sociedades en España (debido a que se tuvo una base imponible negativa).</p>	
Otros contenidos significativos	Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	2.16.5.1. Cumplimiento: Cumplimiento en materia de competencia	
	Otros contenidos generales.	1	Fundamentos.	2.20.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI	
		2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	2.20.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información de sostenibilidad	
		2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	Respuesta directa: año 2023, frecuencia anual, Dirección Global de Sostenibilidad (ESG) de Telefónica.	
		2-4	Actualización de la información.	<p>2.20.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información de sostenibilidad</p> <p>Respuesta directa: Todos los cambios de metodología o cálculo que hayan podido tener lugar, se especifican al pie de la tabla correspondiente a lo largo del presente informe.</p>	
		2-5	Verificación externa.	Respuesta directa: Verificación externa realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
		2-9	Estructura de gobernanza y composición.	2.15.1. Gobernanza 4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2023 y Perspectivas para 2024 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración	
		2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2023 y Perspectivas para 2024	
		2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Respuesta directa: José María Álvarez-Pallete. 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración	
		2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de los impactos.	2.2.3. Gobernanza 2.13.3. Evaluación de impacto: marcos y metodologías 2.14.3. Gobernanza 2.15.1. Gobernanza 2.16.2. Gobernanza 2.19.2. Gobernanza 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos	
		2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	2.14.3. Gobernanza 2.15.1. Gobernanza	
		2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	2.15.1. Gobernanza 2.20.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF)	
		2-15	Conflictos de interés.	4.5.2. Conflictos de interés	
		2-16	Comunicación de inquietudes críticas.	2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de Denuncias y Consultas 2.15.1. Gobernanza Respuesta directa: Los máximos órganos de gobierno son informados con una periodicidad anual.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
		2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2023 y Perspectivas para 2024 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración	
		2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración	
		2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	2.14.4. Políticas 2.14.6. Plan de acción y compromisos 2.15.2. Principales políticas y normativas del Grupo Telefónica relacionadas con la sostenibilidad	
		2-25	Procesos para remediar los impactos negativos.	2.14.6. Plan de acción y compromisos 2.16.5. Plan de acción y compromisos	
		2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	Respuesta directa: La información detallada sobre sanciones significativas por estos conceptos que se encuentren en trámite ante órganos jurisdiccionales y arbitrales, en los diversos países en los que el Grupo Telefónica está presente, puede consultarse, en su caso, en la Nota 29, apartado a) (Otra información, Procedimientos judiciales y de arbitraje) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2023.	
		3-1	Proceso de determinación de los temas materiales.	1.4.2. Proceso de determinación de doble materialidad	
		3-2	Lista de temas materiales.	1.4.4. Detalle de la matriz de materialidad 2.20.3. Asuntos materiales	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización	Omisiones GRI
	Taxonomía europea de actividades sostenibles	Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 y Reglamentos Delegados relacionados	N/A	1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles	N/A

En las referencias relativas a la información de los capítulos 1 y 4 se ha verificado exclusivamente aquella información exigida por la regulación aplicable en materia de información no financiera, así como por los Estándares GRI a los que se hace referencia.

Todos los aspectos GRI relativos a los indicadores incluidos en esta tabla se consideran materiales para la Compañía excepto el 301: Materiales, 303: Agua y efluentes. No obstante, los indicadores 301-1, 301-3 y 303-5 se consideran relevantes a efectos de reporte y, por tanto, la Compañía aporta información al respecto. Los Estándares GRI utilizados en este Informe corresponden con la versión 2016, a excepción de los siguientes: GRI 1: Fundamentos (2021), 2: Contenidos Generales (2021), 3: Temas Materiales (2021), 207: Fiscalidad (2019), 303: Agua y efluentes (2018), 403: Salud y seguridad en el trabajo (2018) y 306: Residuos (2020).

2.20.10. Tabla de cumplimiento SASB

Tabla 1. Temas de divulgación de la sostenibilidad y métricas contables

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de Telefónica/Comentario
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	Energía total consumida (GJ) (electricidad + combustibles).	21.642.699
		Porcentaje de electricidad de la red sobre el consumo total de energía.	95%
		Porcentaje de energía renovable sobre el consumo total de energía.	82%
Privacidad de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad de los clientes.	Ver 2.18.2. Privacidad.
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	72%
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos legales asociados a la privacidad de los clientes (euros).	300.366 €
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de información de clientes por parte de las fuerzas de seguridad.	4.711.614
		Número de clientes cuya información fue solicitada.	4.784.392
		Porcentaje que resulta en la divulgación.	95%
Seguridad de datos	TC-TL-230a.1	Número de brechas de datos.	0
		Porcentaje que involucra información personal identificable. ¹	0%
		Número de clientes afectados.	0
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de normas de ciberseguridad de terceros.	Ver 2.18.3. Seguridad.
Gestión del fin de la vida de los productos	TC-TL-440a.1	Materiales recuperados a través de programas de recogida, porcentaje de materiales recuperados que fueron:	15.255
		• Total recuperado (toneladas)	
		• Reutilizado (%)	46%
		• Reciclados (%)	54%
	• Depositados en vertederos (%)	0,06%	

¹ Este porcentaje se ha calculado en base al número total de clientes de Telefónica que pueden recibir comunicaciones comerciales. Este indicador ha sido calculado de forma alineada con el estándar TC-TL220a.2 del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y recoge la proporción de clientes, que, de acuerdo a la legislación, no se oponen para que se utilice su información para usos como la comunicación comercial de los productos y servicios de la Compañía. En particular, el presente indicador no presupone una utilización de información por parte de terceras empresas. Telefónica solo procesa datos personales con fines secundarios en aquellos casos permitidos por la normativa vigente o con el consentimiento de los clientes. Asimismo, Telefónica proporciona información sobre los tratamientos de los datos de sus clientes en las políticas de privacidad de cada operación. En cualquier caso, la cifra (72%) nos permite afirmar que las capacidades que ponemos a disposición de los clientes proporcionan utilidad y estos están ejerciendo sus derechos de forma efectiva.

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de Telefónica/Comentario
Comportamiento competitivo e Internet abierta	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales asociados a las regulaciones del comportamiento anticompetitivo.	0
	TC-TL-520a.2 ⁽¹⁾	RED FIJA: velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	FTTH 600: 618,101 Mbps FTTH 1000: 911,331 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
		RED MÓVIL: velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	4G: 50,09 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
		RED FIJA: velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	FTTH 600: 618,101 Mbps FTTH 1000: 911,331 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
		RED MÓVIL: velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	4G: 50,09 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el <i>peering</i> de pago, el <i>zero rating</i> y las prácticas relacionadas.	Telefónica ha definido su política en el Pacto Digital (https://www.telefonica.com/en/web/public-policy/telefonica-digital-deal).
Gestión de los riesgos sistémicos derivados de las interrupciones tecnológicas	TC-TL-550a.1 ⁽¹⁾	RED FIJA: frecuencia media de interrupción del sistema (interrupciones por cliente).	1,6
		RED MÓVIL: frecuencia media de interrupción del sistema (interrupciones por cliente).	27,8
		RED FIJA: duración media de la interrupción del cliente (horas por cliente).	3,5
		RED MÓVIL: duración media de la interrupción del cliente (horas por cliente).	0,05
	TC-TL-550a.2	Discusión de los sistemas para proporcionar un servicio sin impedimentos durante las interrupciones del servicio.	Ver 2.10.5.1. Calidad y confiabilidad de la red y de los servicios

Nota:

⁽¹⁾ Datos correspondientes a Telefónica España.

Tabla 2. Métricas de actividad

Código SASB	Métrica	Respuesta de Telefónica/Comentario
TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	298,6
TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	26,3
TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones).	26,8
TC-TL-000.D	Tráfico de red en <i>petabytes</i> .	146.074

2.20.11. Tabla de cumplimiento GSMA ESG Metrics For Mobile (Industry Reporting Framework)



Tema	Sub-tema	Indicador	Código GSMA	Descripción	Respuesta de Telefónica/Comentario
Medioambiente	Emisiones	Science Based Targets (SBTi)	GSMA-ENV-01	Revele si ha establecido, o se ha comprometido a establecer, objetivos de emisiones de GEI que estén en consonancia con los objetivos del Acuerdo de París de limitar el calentamiento global por debajo de 2°C por encima de los niveles preindustriales y proseguir con los esfuerzos para limitar el calentamiento a 1,5°C y lograr emisiones netas cero antes de 2050. (sí/no)	Si
		Emisiones alcance 1, 2 y 3	GSMA-ENV-02	Emisiones de alcance 1 y 2 (toneladas de CO ₂ e).	337.119
				Emisiones de alcance 1 y 2 (toneladas de CO ₂ e) por 1 PB de datos.	2,3
				Porcentaje de variación en las emisiones de alcance 1 y 2 respecto del periodo anterior. ²	Telefónica reporta su evolución respecto al año base 2015: -81 %
				Emisiones de alcance 3 (toneladas de CO ₂ e).	1.970.583
				Emisiones de alcance 3 (toneladas de CO ₂ e) por 1 PB de datos.	13
				Porcentaje de variación en las emisiones de alcance 3 respecto del periodo anterior. ³	Telefónica reporta su evolución respecto al año base 2016: -31 %
	Energía	Consumo de Energía	GSMA-ENV-03	Consumo total de energía (MWh).	6.011.861
				Consumo total de energía (MWh) por 1 PB de datos. ⁴	41
				Consumo total de energía (MWh) de la red.	5.733.239
				Consumo total de energía (MWh) de la red por 1 PB de datos.	39
				Porcentaje de consumo de renovable de red.	82%
				Porcentaje de consumo no renovable de red.	18%
				Porcentaje de consumo renovable fuera de red.	No es representativo para la actividad de Telefónica
Porcentaje de consumo no renovable fuera de red.	No es representativo para la actividad de Telefónica				

² La evolución respecto al periodo anterior es -5 %

³ La evolución respecto al periodo anterior es 2 %

⁴ Telefónica reporta su evolución respecto al año base 2015: -89 %

Tema	Sub-tema	Indicador	Código GSMA	Descripción	Respuesta de Telefónica/Comentario
Medioambiente	Reducción de residuos	Reutilización y reuso de materiales	GSMA-ENV-04	Porcentaje de equipos de red reparados o reutilizados, por unidades.	Porcentaje de equipos de red reutilizados en toneladas (GRI 306). Telefónica utiliza como denominador el total de equipos de red gestionados como residuos y no el total de equipos desplegados: 43%
				Porcentaje de equipos de red reparados o reutilizados por precio de compra.	Telefónica no reporta indicadores de residuos calculados por precio de compra ya que esta variable puede verse influenciada por diversos factores (inflación, depreciación de activos, etc).
				Porcentaje de dispositivos móviles y equipos de cliente reparados o reutilizados, por unidades.	Porcentaje de teléfonos y equipos de casa cliente reutilizados en toneladas (GRI 306). Telefónica utiliza como denominador el total de dispositivos gestionados como residuo y no el total de dispositivos desplegados: 59%
				Porcentaje de dispositivos móviles y equipos de cliente reparados o reutilizados, por precio de compra.	Telefónica no reporta indicadores de residuos calculados por precio de compra ya que esta variable puede verse influenciada por diversos factores (inflación, depreciación de activos, etc).
	Residuos generados		GSMA-ENV-05	Total de residuos generados (toneladas) por 1 PB de datos.	Telefónica reporta el total de residuos generados en toneladas (GRI 306): 52.787
				Residuos de operaciones (toneladas) por 1 PB de datos.	Telefónica reporta Residuos de equipos de red en toneladas (GRI 306): 11.967
				Residuos de dispositivos móviles y equipos de cliente (toneladas) por 1 PB de datos.	Telefónica reporta Residuos de dispositivos móviles y equipos de clientes en toneladas (GRI 306): 3.278
				Resto de residuos (toneladas) por 1 PB de datos.	Telefónica reporta Resto de residuos en toneladas (GRI 306): 37.541

Tema	Sub-tema	Indicador	Código GSMA	Descripción	Respuesta de Telefónica/Comentario
Medioambiente	Reducción de residuos	Materiales reciclados	GSMA-ENV-06	Porcentaje de residuos de operaciones reciclados (unidades).	Porcentaje de equipos de red reciclados en toneladas (GRI 306). Telefónica utiliza como denominador el total de equipos de red gestionados como residuo y no el total de equipos desplegados: 57%
				Porcentaje del precio de compra de residuos de operaciones reciclados.	Telefónica no reporta indicadores de residuos calculados por precio de compra ya que esta variable puede verse influenciada por diversos factores (inflación, depreciación de activos, etc).
				Porcentaje de residuos de dispositivos móviles y equipos de cliente reciclados (unidades).	Porcentaje de teléfonos y equipos de casa cliente reciclados en toneladas (GRI 306). Telefónica utiliza como denominador el total de dispositivos gestionados como residuo y no el total de dispositivos desplegados: 41%
				Porcentaje del precio de compra de residuos de dispositivos móviles y equipos de cliente reciclados.	Telefónica no reporta indicadores de residuos calculados por precio de compra ya que esta variable puede verse influenciada por diversos factores (inflación, depreciación de activos, etc).
				Porcentaje de resto de residuos reciclados (unidades).	Telefónica reporta Porcentaje de resto de residuos reciclados en toneladas: 96%
				Porcentaje del precio de compra de resto de residuos reciclados.	Telefónica no reporta indicadores de residuos calculados por precio de compra ya que esta variable puede verse influenciada por diversos factores (inflación, depreciación de activos, etc).
Inclusión Digital	Cobertura de Red	Población con cobertura móvil	GSMA-INC-01	Porcentaje de población cubierta con red móvil por: 3G, 4G, 5G.	4G: 92 %
	Asequibilidad	Asequibilidad de dispositivos y suscripciones	GSMA-INC-02	Costo del teléfono inteligente más económico, como porcentaje del PIB mensual per cápita.	No es posible reportar este indicador, debido a los servicios con tarifas convergentes.
				Costo promedio de 1 GB de datos, como porcentaje del PIB mensual per cápita.	No es posible reportar este indicador, debido a los servicios con tarifas convergentes.
Habilidades Digitales	Programas de habilidades digitales	GSMA-INC-03	Número de personas (excluyendo empleados) que han completado programas de entrenamiento en habilidades digitales sobre cantidad total de suscripciones.	1.251.354 ⁵	

⁵ Las personas formadas son 1.251.354 dentro de los proyectos: Lanzaderas, Conecta Empleo, Piensa en Grande, Competencias Digitales de Educadores y Escuela 42.

Tema	Sub-tema	Indicador	Código GSMA	Descripción	Respuesta de Telefónica/Comentario
Integridad Digital	Protección de datos	Incidentes con datos de clientes	GSMA-INT-01	Número de brechas de datos, por millón de suscripciones.	Nº total de incidentes relevantes de Seguridad/Ciberseguridad clasificados como graves: 0 ⁶
				Porcentaje de brechas de datos que involucren información de identificación personal.	0%
				Número de clientes afectados, por millón de suscripciones.	0 ⁷
				Número de acciones regulatorias por violaciones a la protección de datos (por ejemplo, quejas relacionadas con marketing, brechas de datos, etc.) por millón de suscripciones.	0
Derechos Digitales	Política de derechos digitales	GSMA-INT-02	Existe una política específica que contemple la protección de derechos digitales y la transparencia, privacidad, libertad de expresión, solicitudes de interceptación o de datos por parte del Gobierno (sí/no).	Si	
Protección en línea	Medidas de protección en línea	GSMA-INT-03	Dispone de controles o programas para mejorar la seguridad en línea para niños y otros grupos vulnerables? (sí/no).	Si	

⁶ Son aquellos que tienen un impacto alto para la empresa del Grupo afectada, cumpliendo alguno de los siguientes criterios:

- Impacto económico directo estimado superior a 500.000 euros.
- Difusión significativa en medios de comunicación y redes sociales, valorado por el equipo de ciberseguridad local.
- Afección a la continuidad de algún servicio principal (telefonía móvil o fija, Internet, etcétera), afectando al menos una hora a más del 10% de los usuarios.
- Afección a más del 25 % de los sistemas.
- Relación con fuga de información de datos de clientes o empleados siempre que haya afectado a más del 5% de los mismos. También podrán considerarse con impacto alto cuando, sin llegar al umbral, supongan un riesgo alto para los derechos y libertades de las personas físicas.
- Otros (justificación por parte del Director de Seguridad).

⁷ Número total de clientes afectados por brecha de datos dividido el total de accesos del Grupo x 1.000.000.

Tema	Sub-tema	Indicador	Código GSMA	Descripción	Respuesta de Telefónica/Comentario			
Cadena de suministro	Sostenibilidad en la cadena de suministro	Política de compras sostenibles	GSMA-SUP-01	¿Tiene implementada una Política de Compras Sostenible? (sí/no)	Si			
				Si la tiene, ¿qué aspectos de los siguientes están cubiertos?				
				Gobernanza organizacional: procesos y estructuras de tomas de decisión.	Si			
				Derechos humanos.	Si			
				Prácticas laborales.	Si			
				Medioambiente.	Si			
				Prácticas justas de operación.	Si			
				Cuestiones de clientes.	Si			
		Involucramiento y desarrollo de la comunidad.	Si					
			Evaluación a proveedores	GSMA-SUP-02	Porcentaje de proveedores examinados según la Política de Compras Sostenibles mediante un procedimiento de evaluación definido y documentado por la empresa, en los dos años anteriores.	100% ⁸		
			Porcentaje de proveedores evaluados con respecto a la política mediante visitas a las instalaciones, en los dos años anteriores.	72% ⁹				

⁸ Porcentaje de proveedores que aceptaron los estándares de sostenibilidad. Dato anual.

⁹ Porcentaje de proveedores de alto riesgo que se sometieron a una evaluación externa de sostenibilidad. Dato anual.

2.20.12. Tabla de indicadores sobre principales incidencias adversas en sostenibilidad (PIAS)

Indicador Adverso de Sostenibilidad	Métrica	2023	
Indicadores obligatorios relacionados con el cambio climático y otros indicadores relacionados con el medio ambiente			
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	1. Emisiones de GEI	Emisiones GEI de alcance 1	122.460 tCO ₂ e
		Emisiones GEI de alcance 2 (market-based)	214.659 tCO ₂ e
		Emisiones GEI de Alcance 3	1.970.583 tCO ₂ e
		Emisiones totales de GEI	2.105.105 tCO ₂ e
	2. Huella de Carbono	Huella de carbono	2.105.105 tCO ₂ e
	3. Intensidad de GEI	Intensidad de GEI (alcance 1 + 2+3) por millones EUR de ingresos	56,8 tCO ₂ e / M€
	4. Exposición frente a empresas activas en el sector de los combustibles fósiles	N/A	N/A
	5. Proporción de producción y consumo de energía no renovable	Proporción de producción y de consumo de energía no renovable en comparación con fuentes de energía renovable (proporción respecto de la totalidad de las fuentes de energía)	16%
	6. Intensidad de consumo de energía por sector de alto impacto climático	Consumo de energía en MWh por millones EUR de ingresos	147,9
Biodiversidad	7. Actividades que afectan negativamente a zonas sensibles en cuanto a la biodiversidad	Proporción de sedes u operaciones ubicadas en zonas sensibles en cuanto a la biodiversidad o cerca de ellas	2%
Agua	8. Emisiones al agua	Toneladas de emisiones al agua generadas	El uso del agua es en su mayoría sanitario y en menor medida, pérdidas asociadas a la climatización. Por tanto, no se producen emisiones contaminantes a las aguas más allá de los vertidos sanitarios asociados al personal.
Residuos	9. Ratio de residuos peligrosos	Toneladas de residuos peligrosos (% sobre el total)	8 %

Indicador Adverso de Sostenibilidad	Métrica		2023
Indicadores obligatorios sobre asuntos sociales y laborales, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno			
Asuntos sociales y laborales	10. Infracciones de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de las Líneas Directrices de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales	Infracciones de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales	La Política Global de Derechos Humanos se rige por los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y otros acuerdos internacionales sobre derechos humanos. Esta política establece nuestra diligencia debida, entre otros aspectos, contra el trabajo forzoso, la esclavitud y el trabajo infantil.
	11. Ausencia de procesos y mecanismos de cumplimiento para realizar un seguimiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales	Políticas para realizar un seguimiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas o de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales o sin mecanismos de gestión de reclamaciones o quejas para abordar las infracciones de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas o de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales	La Política Global de Derechos Humanos se rige por los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y otros acuerdos internacionales sobre derechos humanos. Esta política establece nuestra diligencia debida, entre otros aspectos, contra el trabajo forzoso, la esclavitud y el trabajo infantil.
	12. Brecha salarial entre hombres y mujeres, sin ajustar	Brecha salarial promedio entre hombres y mujeres, sin ajustar	16,1%
	13. Diversidad de género en el Consejo de Administración	Proporción entre el número de mujeres del Consejo de Administración y el número total de miembros	40%
	14. Exposición a armas controvertidas (minas antipersonal, municiones en racimo, armas químicas y armas biológicas)	N/A	N/A
Indicadores adicionales relacionados con el cambio climático y otros indicadores relacionados con el medio ambiente			
Emisiones	1. Emisiones de contaminantes inorgánicos	Toneladas equivalentes de contaminantes inorgánicos	Las actividades de Telefónica no generan emisiones de contaminante significativas (NOX, SOX, partículas).
	2. Emisiones de contaminantes atmosféricos	Toneladas equivalentes de contaminantes atmosféricos	Las actividades de Telefónica no generan emisiones de contaminante significativas (NOX, SOX, partículas).
	3. Emisión de sustancias que agotan la capa de ozono	Toneladas equivalentes de sustancias que agotan la capa de ozono	15 t de gas fugado
	4. Inversiones en empresas sin iniciativas de reducción de emisiones de carbono	N/A	N/A
Eficiencia energética	5. Desglose del consumo de energía por tipo de fuentes de energía no renovables	Proporción de energía procedente de fuentes no renovables por cada fuente de energía no renovable	Telefónica reporta esta información en el cuestionario de CDP, sección C8.2a.

Indicador Adverso de Sostenibilidad	Métrica	2023	
Emisiones de agua, residuos y materiales	6. Consumo y reciclado del agua	Cantidad de agua consumida	2.785 ML
	7. Inversiones en empresas sin políticas de gestión del agua	Empresas sin políticas de gestión del agua	Telefónica dispone de una Política Ambiental Global que incluye el compromiso con el agua, de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo Telefónica, con independencia de su ubicación geográfica o actividad.
	8. Exposición a zonas de alto estrés hídrico	Sedes ubicadas en zonas de alto estrés hídrico sin política de gestión del agua	Telefónica dispone de una Política Ambiental Global que incluye el compromiso con el agua, de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo Telefónica, con independencia de su ubicación geográfica o actividad.
	9. Inversiones en empresas que producen productos químicos	N/A	N/A
	10. Degradación del suelo, desertización, sellado del suelo	N/A	N/A
	11. Inversión en empresas sin prácticas agrarias o de uso de la tierra sostenibles	N/A	N/A
	12. Inversiones en empresas sin prácticas sostenibles de océanos/mares	N/A	N/A
	13. Ratio de residuos no reciclados	Toneladas de residuos no reciclados generados (% sobre el total)	3%
	14. Especies naturales y zonas protegidas	N/A	N/A
	15. Deforestación	N/A	N/A
Valores verdes	16. Proporción de valores no emitidos con arreglo a la legislación de la UE sobre bonos medioambientalmente sostenibles	N/A	N/A

Indicador Adverso de Sostenibilidad	Métrica	2023	
Indicadores adicionales en materia social y laboral, respeto a los derechos humanos, anticorrupción y antisoborno			
Asuntos sociales y laborales	1. Inversiones en empresas sin políticas de prevención de accidentes en el lugar de trabajo	Empresas sin políticas de prevención de accidentes en el lugar de trabajo	Ver Política de Seguridad, Salud y Bienestar.
	2. Tasa de accidentes	Tasa de accidentes	Ver 2.9.7. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo (Seguridad, salud y bienestar en el trabajo).
	3. Número de días perdidos por lesiones, accidentes, muertes o enfermedad	Número de días de trabajo perdidos por lesiones, accidentes, muertes o enfermedad	Ver 2.9.7. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo (Seguridad, salud y bienestar en el trabajo).
	4. Ausencia de código de conducta de los proveedores	Empresas sin código de conducta de los proveedores (frente a condiciones laborales no seguras, trabajo precario, trabajo infantil y trabajo forzado)	Nuestra Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro incluye el código de conducta para todos nuestros proveedores. En ella recogemos los criterios mínimos de negocio responsable que deben cumplir toda empresa que quiera ser proveedor del Grupo Telefónica.
	5. Ausencia de mecanismo de gestión de reclamaciones o quejas relacionadas con asuntos laborales	Empresas sin mecanismo de gestión de reclamaciones o quejas relacionadas con asuntos laborales	Ver 2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de denuncias y consultas.
	6. Protección insuficiente de los alertadores	Entidades sin políticas de protección de alertadores	Ver 2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de denuncias y consultas.
	7. Incidentes de discriminación	Número de incidentes de discriminación	Ver 2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de denuncias y consultas.
	8. Ratio de remuneración del CEO	Proporción media entre la retribución anual total de la persona con la mayor retribución y la retribución anual mediana del conjunto de trabajadores (excluida la persona con la mayor remuneración)	96:1

Indicador Adverso de Sostenibilidad	Métrica	2023	
Derechos humanos	9. Ausencia de política de derechos humanos	Entidades sin política de derechos humanos	Contamos con una Política Global de Derechos Humanos adoptada por nuestro Consejo de Administración y aplicable a todas las empresas del Grupo Telefónica.
	10. Ausencia de debida diligencia	Entidades sin proceso de diligencia debida para identificar, evitar, mitigar y abordar las incidencias adversas sobre los derechos humanos	Ver el Proceso de Debida diligencia de Telefónica en derechos humanos y medioambiente.
	11. Ausencia de procesos y medidas de prevención de trata de seres humanos	Empresas sin políticas contra la trata de seres humanos	Como parte de la Política Global de Derechos Humanos, prohibimos cualquier forma de trata de seres humanos en nuestras operaciones y en la cadena de suministro. Llevamos a cabo una diligencia debida basada en el riesgo para minimizar cualquier posible riesgo en nuestra cadena de suministro.
	12. Operaciones y proveedores con riesgo importante de incidentes de trabajo infantil	Operaciones y proveedores con un riesgo importante de incidentes de trabajo infantil en términos de zonas geográficas o tipos de operación	No se han identificado riesgos significativos. Ver 2.19.5. Plan de acción y compromisos (Gestión responsable de la cadena de suministro).
	13. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio	Operaciones y proveedores con riesgo importante de incidentes de trabajo forzado u obligatorio en términos de zonas geográficas o tipos de operación	No se han identificado riesgos significativos. Ver 2.19.5. Plan de acción y compromisos (Gestión responsable de la cadena de suministro).
	14. Número de casos detectados de problemas e incidentes graves de derechos humanos	Número de casos de problemas e incidentes graves de derechos humanos	Ver "Infracciones de los principios del Pacto Mundial de la ONU y de las Directrices de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales". No hay casos de problemas e incidentes graves relacionados con los derechos humanos. Dicho esto, informamos del número de consultas/quejas sobre derechos humanos en nuestro Canal de Empresa Responsable. Ver 2.14. Derechos humanos.
Anticorrupción y antisoborno	15. Ausencia de políticas de lucha contra la corrupción y el soborno	Entidades sin políticas de lucha contra la corrupción y el soborno coherentes con la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción	Ver Política de Anticorrupción.
	17. Número de condenas e importe de las multas por infringir las leyes de lucha contra la corrupción y el soborno	Número de condenas e importe de las multas por infringir las leyes de lucha contra la corrupción y el soborno	No se han producido litigios de esta naturaleza. Ver Nota 29 en Cuentas Anuales Consolidadas.



Informe de verificación independiente

A los accionistas de Telefónica, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, de Telefónica, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Telefónica o el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado adjunto del Grupo.

El contenido del informe de gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla incluida en el apartado "2.20.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI" incluida en el informe de gestión consolidado adjunto.

Asimismo, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto en relación a la información incluida en el apartado "1.4. Materialidad" del informe de gestión consolidado, preparada de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP) emitida por AccountAbility.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado de Telefónica, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Telefónica, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y conforme a los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado "2.20.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI" del informe de gestión consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Telefónica, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard v3 emitida por AccountAbility en relación con la naturaleza y el alcance del cumplimiento de los principios por parte de la organización, así como la fiabilidad de la información específica referente al desempeño en sostenibilidad.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Telefónica, S.A. para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “1.4. Materialidad”, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto de la Norma AA1000AP.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- En relación con los indicadores referentes a consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero, hemos comprobado que han sido verificados por terceros independientes de acuerdo con la norma ISO 14064-3 y hemos evaluado la competencia, capacidad y objetividad del equipo verificador y la adecuación de su trabajo, en base a la revisión de la planificación de los trabajos e informes emitidos.

- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- el EINF de Telefónica, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y conforme a los criterios de los estándares GRI de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado “2.20.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI” del informe de gestión consolidado, y
- la información incluida en el apartado “1.4. Materialidad” del informe de gestión consolidado de Telefónica, relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto, no haya sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000AP.

Párrafo de énfasis

En base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023, adicional a la información referida a actividades elegibles y alineadas ya exigida en el ejercicio 2022 en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales anteriormente indicados ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información relativa al ejercicio 2022 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2023, en el EINF adjunto la información desglosada tampoco es estrictamente comparable. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de Telefónica, S.A. han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor cumplimiento a las citadas obligaciones y que están definidos en la nota del apartado “1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles” del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Recomendaciones

En relación con las observaciones y recomendaciones de mejora surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento, a continuación, se muestra un resumen de las recomendaciones principales relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto de la Norma AA1000AP, las cuales no modifican nuestras conclusiones de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.

Inclusividad

La inclusividad se relaciona con el compromiso de una organización de ser responsable ante sus grupos de interés, permitiendo la participación de estos en la identificación de temas relevantes de sostenibilidad, de forma que se consideren todas las perspectivas relevantes de los grupos de interés al determinar la materialidad de la organización. En esta línea, con la aprobación de la Directiva Europea 2022/2464 sobre presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD, por sus siglas en inglés) y las nuevas normas europeas de información sobre sostenibilidad se resalta la importancia de la cooperación de la organización con las partes interesadas. Conforme a dichas normas, la cooperación con las partes interesadas resulta fundamental no solo para el proceso de diligencia debida de la organización, sino también para la evaluación de la importancia relativa en términos de sostenibilidad. Esto incluye su involucración en los procesos de la organización para determinar y evaluar las incidencias negativas reales y potenciales, que posteriormente servirán de base para el proceso de evaluación para determinar los temas materiales a efectos de la divulgación de información sobre sostenibilidad.

En esta línea, el Grupo resalta en su informe de gestión consolidado la actualización metodológica de su análisis de doble materialidad considerando dicha directiva y profundizando en algunos aspectos clave como la identificación y evaluación integral de impactos, riesgos y oportunidades (IROs) y la incorporación de expectativas de sus principales grupos de interés. Asimismo, el Grupo subraya la relación que mantiene con sus grupos de interés, lo que les permite identificar, evaluar y priorizar aquellos temas considerados relevantes y las tendencias en el ámbito de la sostenibilidad.

En este sentido, se recomienda a Telefónica continuar con el seguimiento y adopción de las nuevas directrices del grupo técnico del European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG), especialmente en lo que se refiere a la inclusión y consideración de las partes interesadas afectadas a lo largo de toda su cadena de valor, tanto ascendente como descendente.

Relevancia

El análisis de la doble materialidad de Telefónica se ha realizado en cinco pasos que permiten evaluar el impacto desde una perspectiva global, según el impacto que los temas de sostenibilidad tienen en el valor de Telefónica y el impacto del Grupo en la sociedad y en el medioambiente: el análisis de contexto; la identificación de temas, subtemas e impactos, riesgos y oportunidades; la evaluación de impactos, riesgos y oportunidades potencialmente materiales; la determinación de asuntos materiales y la supervisión y validación de la materialidad.

El Grupo resalta, en su informe de gestión consolidado, el desarrollo de consultas y estudios realizados a través de sus diferentes canales de relación con clientes, empleados, proveedores, sociedad, analistas, inversores, seguros y empresas de la competencia y la consideración de los mismos en su evaluación de impactos, riesgos y oportunidades potencialmente materiales.

En este sentido, se recomienda a Telefónica continuar avanzando y adaptándose a las nuevas directrices del grupo técnico del European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG), debiendo hacer un seguimiento de las guías de implementación sobre análisis de materialidad y cadena de valor, además de mantener su compromiso de actualización a posibles modificaciones posteriores.

Capacidad de respuesta

El enfoque de doble materialidad facilita al Grupo responder a los temas de sostenibilidad relevantes y sus impactos relacionados sobre sus grupos de interés externos e internos y ayuda a que las decisiones, acciones y desempeño de Telefónica incorporen temas relevantes y sus impactos relacionados. Gracias a los canales de comunicación existentes en el Grupo, se han establecido planes de acción para dar respuesta a las necesidades surgidas. Dar respuesta a los grupos de interés de una manera que aborde las necesidades, inquietudes y expectativas concretas de cada grupo se ha convertido en un aspecto estratégico para las entidades. En este sentido, Telefónica cuenta con canales de comunicación específicos para cada grupo de interés, con los que se busca dar una respuesta que aborde las necesidades, inquietudes y expectativas concretas de cada grupo. La monitorización continua de los principales canales de diálogo con los grupos de interés más relevantes permite medir el impacto de la relación y compromiso con ellos, lo que hace posible establecer planes de acción para dar respuesta a sus prioridades y expectativas.

En línea con lo anterior, recomendamos a Telefónica continuar con los procesos de consulta y comunicación con sus grupos de interés, mediante una escucha activa, impulsando la comunicación bidireccional y efectiva, y un diálogo directo, fluido y constructivo que permita conocer sus expectativas y dar respuesta a sus prioridades.

Impacto

En 2023 se han mantenido los indicadores de desempeño (KPIs) reflejados en el ejercicio 2022, permitiendo evaluar el desempeño en términos de impacto respecto a los ejercicios anteriores. En este sentido, la tabla “Canales de comunicación con nuestros grupos de interés” que se incluye en el apartado “1.4.5. Relación con grupos de interés” del informe de gestión consolidado integra una serie de KPIs que se relacionan con asuntos que pueden resultar de interés para las distintas partes interesadas. Adicionalmente, en 2023, se ha integrado un nuevo indicador (índice de satisfacción) relacionado con proveedores. En esta línea, el Grupo resalta, en su informe de gestión consolidado, el lanzamiento de una encuesta a los principales proveedores para conocer su experiencia con Telefónica, su nivel de satisfacción e identificar qué aspectos son valorados positivamente y cuáles son susceptibles de mejora, incluyendo, además, su valoración sobre cómo podrían verse impactados por las medidas tomadas por Telefónica en relación con cada uno de los principales asuntos materiales.

A este respecto, se recomienda que a Telefónica continúe con la identificación de los impactos materiales que el Grupo tiene, o podría tener, relacionados no solo con sus propias operaciones, sino también con su cadena de valor, incluso a través de sus productos y servicios, así como a través de sus relaciones de negocio, centrándose en áreas donde se considera probable que surjan impactos según la naturaleza de las actividades, las relaciones comerciales, las geografías u otros factores de riesgo.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Pablo Bascones Ilundáin

23 de febrero de 2024



AENOR

Declaración de Verificación de AENOR para Telefónica del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes al periodo 2023

EXPEDIENTE: 2009/1133/GHG/01

Introducción

Telefónica (en adelante la organización) ha encargado a AENOR Confía, S.A.U. (AENOR) llevar a cabo una revisión limitada del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para el periodo de verificación de sus actividades incluidas en el informe de GEI 2023, el cual es parte de esta Declaración.

AENOR se encuentra acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, con número OVVGEI 004/14, conforme a la Norma ISO 14065:2020, para la realización de verificación de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a los requisitos establecidos en la Norma ISO 14064-3:2019 para los sectores de la energía y desechos.

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

Representantes de la Organización: Maya Ormazábal Herrero/Camilo Andrés Guarín García, Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética de Telefónica.

Telefónica tuvo la responsabilidad de reportar sus emisiones de GEI de acuerdo a la norma de referencia GHG PROTOCOL.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el Inventario GEI de Telefónica.

Alcance de la Verificación

Se describen a continuación los gases de efecto invernadero y las fuentes de emisión consideradas así como el alcance geográfico de las actividades incluidas en el inventario de gases de efecto invernadero de la organización.

El inventario de emisiones de GEI de la organización incluye los gases CO₂, CH₄, N₂O, HFCs y HCFCs.

Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones e instalaciones sobre las cuales ejerce el control operacional.

AENOR Confía, S.A.U. C/ Génova 6, 28004 MADRID
Página 1 de 9

R-DTC-500-7

AENOR

Se entiende como instalación lo referente a estaciones base, edificios técnicos, flota de vehículos, edificios de oficina, call centers y tiendas. Bajo este enfoque, se establece el alcance de la verificación geográfico para los siguientes países donde opera el Grupo Telefónica:

Límites organizacionales y geográficos	Latinoamérica	Grupo Telxius
Europa		
España	Argentina (red fija y móvil)	Telefónica Tech
Red fija y móvil	Brasil (red fija y móvil)	
Edificios Corporativos	Chile (red fija y móvil)	
Distrito Telefónica	Colombia (red fija y móvil)	
Edificio Diagonal	Ecuador (red móvil)	
Edificio Gran Vía	México (red móvil)	
Edificio Boecillo	Perú (red fija y móvil)	
Alemania (red móvil)	Uruguay (red móvil)	
	Venezuela (red móvil)	

Las actividades directas, indirectas y exclusiones de la verificación

Las actividades objeto de verificación se establecen en 3 alcances (siguiendo las directrices de GHG Protocol), que son:

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

AENOR Confía, S.A.U. C/ Génova 6, 28004 MADRID
Página 2 de 9

R-DTC-500-7

AENOR

Exclusiones:

No hay exclusiones.

Año base

Telefónica ha seleccionado el año 2015 como año base para el Alcance 1 y 2 y el año 2016 para el Alcance 3.

Importancia relativa

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

Criterios

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

- La norma ISO 14064-3:2019: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero
- GHG Protocol, Estándar corporativo de contabilidad y reporte. (Edición Revisada)
- GHG Protocol, Corporate Value Chain (Scope 3) Standard

Por último, fue objeto de la verificación el informe de emisiones elaborado para 2023 por la organización.

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

AENOR Confía, S.A.U. C/ Génova 6, 28004 MADRID
Página 3 de 9

R-DTC-500-7

AENOR

Conclusión

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

Basado en lo anterior, y de acuerdo al nivel de aseguramiento limitado, no hay evidencia que haga suponer que la información sobre emisiones GEI reportadas en el Informe invernadero de Telefónica del periodo 2023, no sea una representación fiel de las emisiones de sus actividades.

De forma consecuente con esta Declaración a continuación se relacionan los datos de emisiones y consumos energéticos finalmente verificados:

Año: 2023		Unidad	TOTAL
Alcance 1: Emisiones directas de GEI		tCO ₂ e	122.459,7
• Operaciones		tCO ₂ e	29.470,2
• Flota		tCO ₂ e	21.675,6
• Gases fluorados		tCO ₂ e	71.313,9
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI (método mercado)		tCO ₂ e	214.659,2
• Calefacción urbana (district heating)		tCO ₂ e	242,1
• Electricidad (método mercado)		tCO ₂ e	214.417,2
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI (método localización)		tCO ₂ e	1.036.536,9
• Calefacción urbana (district heating)		tCO ₂ e	242,1
• Electricidad (método localización)		tCO ₂ e	1.036.294,8
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)		tCO ₂ e	2.005.643,1
• Compra de bienes y servicios		tCO ₂ e	1.026.696,2
• Bienes capitales		tCO ₂ e	225.403,3
• Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en el alcance 1 y 2)		tCO ₂ e	105.224,7
• Viajes de trabajo		tCO ₂ e	34.284,0
• Uso de productos vendidos		tCO ₂ e	578.974,8
• Inversiones		tCO ₂ e	35.060,2
Emisiones alcance 1 + 2 método mercado		tCO ₂ e	337.118,9
Emisiones totales GEI alcances 1 + 2 método mercado +3		tCO ₂ e	2.342.762,0
Emisiones totales GEI alcances 1 + 2 método localización +3		tCO ₂ e	3.164.639,7
Emisiones biogénicas		tCO ₂ e	16.267,1
Emisiones compensadas		tCO ₂ e	33.711,0
Acciones dirigidas		tCO ₂ e	45.288,9

AENOR Confía, S.A.U. C/ Génova 6, 28004 MADRID
Página 4 de 9

R-DTC-500-7

AENOR

Año: 2023		Unidad	TOTAL
Consumo total de energía		MWh	6.011.860,8
• Consumo total de electricidad + Autogeneración de energía renovable		MWh	5.739.167,2
○ Consumo en estaciones base		MWh	2.764.813,3
○ Consumo en Centrales (Fixed Switch Sites)		MWh	2.004.008,9
○ Consumo en Mobile Telephone Switching Offices (MTSOS)		MWh	310.858,7
○ Consumo en Data Centers		MWh	373.362,8
○ Consumo en Otros (Oficinas, Call Centers, Tiendas, Landing Stations, Pops y Olas)		MWh	279.962,0
○ Autogeneración de energía renovable		MWh	5.928,8
○ Consumo en vehículos eléctricos		MWh	232,8
• Consumo de combustible + Calefacción urbana		MWh	272.693,6
○ Consumo de combustible operaciones		MWh	120.305,3
○ Consumo de combustible flota		MWh	147.278,1
○ Consumo de calefacción urbana (district heating)		MWh	5.110,1
Consumo de electricidad de origen renovable incluyendo autogeneración		MWh	4.855.367,5
% consumo de electricidad renovable en instalaciones propias		%	83,9
Acciones dirigidas		MWh	281.446,5

Acciones dirigidas:

Plan de eficiencia energética 2023: Con el fin de optimizar el consumo energético de la red de comunicaciones de Telefónica, se ha puesto en marcha diferentes acciones entre las que destacan las siguientes:

- Transformación de la red
- Climatización
- Modernización equipos de Fuerza
- Iluminación
- Funciones de ahorro de energía (*Power Saving Features*)
- Autogeneración

Derivado de la implantación del Plan de eficiencia energética 2023, se verifica la consecución de un ahorro de **45.288,88 tCO₂e** (equivalente a un ahorro de **281.446,53 MWh** en el consumo de energía eléctrica).

AENOR Confia, S.A.U. C/ Génova 6, 28004 MADRID
Página 5 de 9

R-DTC-500-7

AENOR

GRUPO TELEFÓNICA DESAGREGADO

Año: 2023	Unidad	TEF ALEMANIA	TEF BRASIL	TEF ESPAÑA	TEF HISPAM*	GRUPO TELXIUS	Otras Sociedades**	TOTAL
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	tCO ₂ e	5.955,4	25.524,3	18.947,2	61.249,9	9.074,8	1.708,0	122.459,7
• Operaciones	tCO ₂ e	681,2	3.132,1	6.622,3	17.916,3	221,0	897,3	29.470,2
• Flota	tCO ₂ e	4.811,7	610,1	2.602,0	12.928,2	46,5	677,1	21.675,6
• Gases fluorados	tCO ₂ e	462,5	21.782,1	9.722,9	30.405,4	8.807,4	133,6	71.313,9
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI (método mercado)	tCO ₂ e	234,3	-	-	209.406,7	62,5	4.955,8	214.659,2
• Calefacción urbana (district heating)	tCO ₂ e	234,3	-	-	-	-	7,8	242,1
• Electricidad (método mercado)	tCO ₂ e	-	-	-	209.406,7	62,5	4.948,0	214.417,2
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI (método localización)	tCO ₂ e	337.458,6	63.428,9	234.975,9	385.634,6	5.656,4	9.382,5	1.036.536,9
• Calefacción urbana (district heating)	tCO ₂ e	234,3	-	-	-	-	7,8	242,1
• Electricidad (método localización)	tCO ₂ e	337.224,3	63.428,9	234.975,9	385.634,6	5.656,4	9.374,7	1.036.294,8
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)	tCO ₂ e	391.939,8	302.357,6	529.978,9	676.236,7	8.996,1	96.134,1	2.005.643,1
• Compra de bienes y servicios	tCO ₂ e	194.264,9	186.712,3	303.514,1	298.869,5	1.070,6	42.264,9	1.026.696,2
• Bienes capitales	tCO ₂ e	57.825,5	55.482,3	44.707,4	56.209,9	5.459,6	5.718,5	225.403,3
• Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en el alcance 1 y 2)	tCO ₂ e	1.426,3	6.818,9	2.063,0	93.328,3	88,0	1.500,2	105.224,7
• Viajes de trabajo	tCO ₂ e	2.913,3	3.142,5	5.245,6	9.014,3	2.378,0	11.590,3	34.284,0
• Uso de productos vendidos	tCO ₂ e	135.509,8	50.201,6	174.448,7	218.814,7	-	-	578.974,8
• Inversiones	tCO ₂ e	-	-	-	-	-	35.060,2	35.060,2
Emisiones alcance 1 + 2 método mercado	tCO ₂ e	6.189,7	25.524,3	18.947,2	270.656,6	9.137,4	6.663,8	337.118,9
Emisiones totales GEI alcances 1 + 2 método mercado + 3	tCO ₂ e	398.129,4	327.881,9	548.926,1	946.893,3	18.133,5	102.797,9	2.342.762,0
Emisiones totales GEI alcances 1 + 2 método localización + 3	tCO ₂ e	735.353,7	391.310,8	783.902,0	1.123.121,2	23.727,4	107.224,6	3.164.639,7
Emisiones biogénicas	tCO ₂ e	-	15.326,5	-	933,4	7,3	-	16.267,1
Emisiones compensadas	tCO ₂ e	3.714,0	25.525,0	3.472,0	-	-	1.000,0	33.711,0
Acciones dirigidas	tCO ₂ e	13.353,3	3.768,2	17.454,2	10.440,0	-	273,3	45.288,9

* Los datos desagregados por país se incluyen en la siguiente tabla. Se incluyen los siguientes países: Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

** Otras sociedades: Telefónica S.A, Telefónica Tech y Telefónica Global Solutions.

AENOR Confia, S.A.U. C/ Génova 6, 28004 MADRID
Página 6 de 9

R-DTC-500-7

AENOR

	Unidad	TEF ALEMANIA	TEF BRASIL	TEF ESPAÑA	TEF HISPAM*	GRUPO TELXIUS	Otras Sociedades**	TOTAL
Consumo total de energía	MWh	802.605,7	1.802.930,9	1.480.146,7	1.832.727,4	27.346,9	66.103,1	6.011.860,8
• Consumo total de electricidad + Autogeneración de energía renovable	MWh	777.126,1	1.726.897,2	1.443.258,2	1.708.811,5	26.311,9	56.762,5	5.739.167,2
○ Consumo en estaciones base	MWh	659.312,7	732.063,1	583.656,6	789.780,9	-	-	2.764.813,3
○ Consumo en Centrales (Fixed Switch Sites)	MWh	25.409,2	713.022,8	684.869,3	580.707,6	-	-	2.004.008,9
○ Consumo en Mobile Telephone Switching Offices (MTSOS)	MWh	45.576,5	134.306,8	-	130.975,3	-	-	310.858,7
○ Consumo en Data Centers	MWh	29.958,4	68.740,3	133.072,0	125.104,4	-	16.487,7	373.362,8
○ Consumo en Otros (Oficinas, Call Centers, Tiendas, Landing Stations, Pops y OIas)	MWh	16.549,0	78.763,5	39.970,4	78.423,4	25.980,9	40.274,8	279.962,0
○ Autogeneración de energía renovable	MWh	111,6	-	1.688,3	3.798,0	331,0	-	5.928,8
○ Consumo en vehículos eléctricos	MWh	208,6	0,7	1,6	21,8	-	-	232,8
• Consumo de combustible + Calefacción urbana	MWh	25.479,6	76.033,8	36.888,6	123.916,0	1.035,0	9.340,6	272.693,6
○ Consumo de combustible operaciones	MWh	3.604,4	13.658,6	26.465,7	70.822,5	851,7	4.902,4	120.305,3
○ Consumo de combustible flota	MWh	18.486,0	62.375,2	10.422,9	53.093,5	183,3	2.717,4	147.278,1
○ Consumo de calefacción urbana (district heating)	MWh	3.389,3	-	-	-	-	1.720,9	5.110,1
Consumo de electricidad de origen renovable incluyendo autogeneración	MWh	777.126,1	1.726.897,2	1.443.258,2	842.531,6	25.979,1	39.575,3	4.855.367,5
% consumo de electricidad renovable en instalaciones propias	%	100,0	100,0	100,0	52,3	99,4	69,2	83,9
Acciones dirigidas	MWh	30.767,9	102.590,6	107.080,8	39.330,7	-	1.676,5	281.446,5

* Los datos desagregados por país se incluyen en la siguiente tabla. Se incluyen los siguientes países: Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

** Otras sociedades: Telefónica S.A, Telefónica Tech y Telefónica Global Solutions.

AENOR Confia, S.A.U. C/ Génova 6, 28004 MADRID
Página 7 de 9

R-DTC-500-7

AENOR

DETALLE TELEFÓNICA HISPAM

Año: 2023	Unidad	TEF Argentina	TEF Chile	TEF Colombia	TEF Ecuador	TEF México	TEF Perú	TEF Uruguay	TEF Venezuela	TEF HISPAM
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	tCO2e	23.076,3	9.405,0	10.141,4	1.035,8	4.304,4	3.564,1	483,0	9.239,9	61.249,9
• Operaciones	tCO2e	4.103,8	2.614,3	2.905,6	501,4	332,5	1.580,5	73,6	5.804,7	17.916,3
• Flota	tCO2e	7.245,9	3.407,4	444,2	152,7	449,4	597,1	286,2	345,3	12.928,2
• Gases fluorados	tCO2e	11.726,6	3.383,3	6.791,5	381,7	3.522,6	1.386,5	123,3	3.089,9	30.405,4
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI (método mercado)	tCO2e	121.321,6	-	5.557,8	5.351,6	35.240,4	-	1.458,4	40.476,9	209.406,7
• Calefacción urbana (district heating)	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• Electricidad (método mercado)	tCO2e	121.321,6	-	5.557,8	5.351,6	35.240,4	-	1.458,4	40.476,9	209.406,7
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI (método localización)	tCO2e	131.691,4	78.723,4	32.607,9	8.774,5	37.345,3	54.556,8	1.458,4	40.476,9	385.634,6
• Calefacción urbana (district heating)	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• Electricidad (método localización)	tCO2e	131.691,4	78.723,4	32.607,9	8.774,5	37.345,3	54.556,8	1.458,4	40.476,9	385.634,6
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)	tCO2e	171.830,5	149.679,2	83.301,5	16.290,1	98.043,7	111.235,4	10.308,0	35.548,3	676.236,7
• Compra de bienes y servicios	tCO2e	58.968,1	65.367,5	39.015,7	6.747,3	68.570,5	53.465,0	5.294,1	1.441,2	298.869,5
• Bienes capitales	tCO2e	7.689,4	13.282,1	11.704,2	4.967,8	1.257,6	10.925,5	1.682,3	4.700,9	56.209,9
• Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en el alcance 1 y 2)	tCO2e	44.492,6	1.397,1	3.464,8	2.895,9	9.600,7	527,9	1.755,4	29.193,9	93.328,3
• Viajes de trabajo	tCO2e	3.190,3	1.442,5	1.209,9	568,6	946,2	1.169,0	275,7	212,3	9.014,3
• Uso de productos vendidos	tCO2e	57.490,2	68.189,9	27.906,9	1.110,5	17.668,7	45.148,0	1.300,5	-	218.814,7
• Inversiones	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisiones alcance 1 + 2 método mercado	tCO2e	144.397,9	9.405,0	15.699,2	6.387,3	39.544,8	3.564,1	1.941,4	49.716,8	270.656,6
Emisiones totales GEI alcances 1 + 2 método mercado +3	tCO2e	316.228,4	159.084,2	99.000,7	22.677,4	137.588,5	114.799,5	12.249,4	85.265,1	946.893,3
Emisiones totales GEI alcances 1 + 2 método localización +3	tCO2e	326.598,2	237.807,6	126.050,8	26.100,3	139.693,4	169.356,3	12.249,4	85.265,1	1.123.121,2
Emisiones biogénicas	tCO2e	618,6	-	220,3	-	-	79,3	15,2	-	933,4
Emisiones compensadas	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acciones dirigidas	tCO2e	5.498,1	762,2	520,0	163,1	1.986,3	1.388,9	61,5	59,9	10.440,0

AENOR Confia, S.A.U. C/ Génova 6, 28004 MADRID
Página 8 de 9

R-DTC-500-7

AENOR

	Unidad	TEF Argentina	TEF Chile	TEF Colombia	TEF Ecuador	TEF México	TEF Perú	TEF Uruguay	TEF Venezuela	TEF HISPAM
Consumo total de energía	MWh	478.948,7	284.676,0	306.478,1	65.495,0	88.648,1	281.992,8	29.238,7	297.250,1	1.832.727,4
• Consumo total de electricidad + Autogeneración de energía renovable	MWh	429.888,8	261.936,6	292.608,9	63.035,2	85.851,2	273.508,5	27.740,6	274.241,6	1.708.811,5
◦ Consumo en estaciones base	MWh	135.085,1	107.274,9	121.002,2	49.229,5	22.670,5	121.722,0	20.262,1	212.534,6	789.780,9
◦ Consumo en Centrales (Fixed Switch Sites)	MWh	43.388,9	122.155,4	110.903,6	-	-	104.259,7	-	-	580.707,6
◦ Consumo en Mobile Telephone Switching Offices (MTSOS)	MWh	4.726,0	3.699,8	24.180,1	6.333,3	24.527,0	17.188,7	6.094,3	44.226,2	130.975,3
◦ Consumo en Data Centers	MWh	40.603,8	17.564,1	19.765,4	5.933,4	24.615,5	16.622,2	-	-	125.104,4
◦ Consumo en Otros (Oficinas, Call Centers, Tiendas, Landing Stations, Pops y Olas)	MWh	5.998,5	11.184,7	15.291,1	1.539,0	14.038,2	12.270,3	628,5	17.473,2	78.423,4
◦ Autogeneración de energía renovable	MWh	86,5	57,8	1.466,6	-	-	1.445,5	733,9	7,7	3.798,0
◦ Consumo en vehículos eléctricos	MWh	-	-	-	-	-	-	21,8	-	21,8
• Consumo de combustible + Calefacción urbana	MWh	49.059,9	22.739,5	13.869,1	2.459,8	2.796,9	8.484,3	1.498,2	23.008,4	123.916,0
◦ Consumo de combustible operaciones	MWh	17.813,2	9.947,1	12.026,1	1.868,4	1.189,2	6.072,8	274,1	21.631,7	70.822,5
◦ Consumo de combustible flota	MWh	31.246,7	12.792,4	1.843,1	591,4	1.607,7	2.411,5	1.224,1	1.376,7	53.093,5
◦ Calefacción urbana (district heating)	MWh	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Consumo de electricidad de origen renovable incluyendo autogeneración	MWh	33.930,5	261.936,6	242.985,6	24.590,0	4.838,9	273.508,5	733,9	7,7	842.531,6
% consumo de electricidad renovable en instalaciones propias	%	10,2	100,0	88,9	40,9	7,8	100,0	2,7	0,0	52,3
Acciones dirigidas	MWh	17.944,3	2.535,5	4.642,7	1.171,6	4.566,3	6.926,3	1.138,4	405,6	39.330,7

En Madrid, a 12 de febrero de 2024



Rafael García Meiro

Consejero Delegado | CEO

2.21. Aseguramiento razonable

2.21.1. Fortaleciendo el control de la información de sostenibilidad

En Telefónica somos conscientes de la creciente relevancia que la información de sostenibilidad tiene para sus grupos de interés. No solo es una demanda en constante aumento por parte de nuestros clientes y de la sociedad en su conjunto sino también de inversores y reguladores. En concreto, en España, el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas, revisado en junio de 2020, reforzaba las funciones de la Comisión de Auditoría. Además, recomendaba, entre otras cosas, la atribución de funciones de supervisión y evaluación del proceso de elaboración, así como la integridad de la información de sostenibilidad, de los sistemas de control y gestión de riesgos de sostenibilidad. Esto implica revisar el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, en línea con las directrices establecidas ya en 2017 con la Guía Técnica 3/2017 de la CNMV.

Por este motivo, Telefónica comienza en el año 2019 a diseñar el Sistema de Control Interno sobre la Información de Sostenibilidad. El proyecto abarca desde la gestión de riesgos hasta las actividades de control, los procesos de información y comunicación, así como las actividades de supervisión de todo el proceso de reporte de información de sostenibilidad. El objetivo es proporcionar un marco de control relativo a la información de sostenibilidad a reportar en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Telefónica.

Así, se ha trabajado en integrar el control interno en la actividad diaria de la Compañía en el que todas las áreas, dentro de su ámbito de actuación (áreas gestoras), son responsables del control de la información que gestionan y divulgan debiendo considerar entre sus tareas los elementos de aseguramiento necesarios. Además, El Consejo de Administración de Telefónica, se configura como el máximo órgano de supervisión y control de la Compañía, sirviéndose del apoyo de la Comisión de Auditoría y Control en sus funciones de supervisión.

El sistema de información de sostenibilidad en el Grupo Telefónica se encuentra regulado en diversas normativas internas, disponibles en la intranet de la compañía, entre las que cabe mencionar las siguientes:

- **Política de Control Interno del Grupo** que define los criterios del Modelo de Control Interno de Telefónica con carácter Corporativo que, por lo tanto, resultan de aplicación a todas las sociedades que componen el Grupo Telefónica.

- **Normativa Corporativa sobre el Registro, Comunicación y Control de la Información Financiera y de Sostenibilidad del Grupo Telefónica**, que establece los principios generales del Sistema de Información de Sostenibilidad (SCIIS) y del Sistema de la Información Financiero-contable del Grupo (SCIIF).

- **Instrucciones de reporte de sostenibilidad**, que establecen los procedimientos y calendario a seguir por las sociedades del Grupo Telefónica en el reporte de la información de sostenibilidad y verificación externa para cumplir con las obligaciones legales y de información del Grupo Telefónica.

Como resultado, el fortalecimiento del control interno se ha materializado, en la obtención de un informe de aseguramiento razonable por parte del verificador externo, PwC para los siguientes seis indicadores:

- Proveedores adjudicados (Nº).
- Volumen de compras adjudicado (M€).
- *Net Promoter Score* (NPS) (%).
- Brechas de seguridad digital con severidad alta con impacto en datos de carácter personal de clientes (Nº).
- Multas por privacidad y protección de datos (Nº).
- Multas por privacidad y protección de datos de las cuales son consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (Nº).

Como se refiere en el epígrafe 2.20.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF), Telefónica reporta la información de sostenibilidad siguiendo los estándares y marcos de referencia GRI y SASB, entre otros.

Los procedimientos de aseguramiento razonable ejecutados por el verificador externo cubrieron las sociedades Telefónica España, Telefónica Alemania y Telefónica Brasil y sus dependientes, a los efectos del Informe Integrado del Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2023.

La Compañía continuará con la ejecución de dicho proyecto con el objetivo de robustecer su Sistema de Control Interno sobre la Información de Sostenibilidad.

Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2023

Indicador	Valor
Proveedores adjudicatarios	3.830
Volumen de compras adjudicado	15.221 M€
NPS	34
Brechas de seguridad digital con severidad alta con impacto en datos de carácter personal de clientes (Nº)	0
Multas confirmadas por temas de Privacidad / Protección de datos	13
De las cuales son consecuencia de una brecha o incidente de seguridad	0

Datos agregados para las sociedades Telefónica de España, Telefónica Alemania, y Telefónica Brasil y sus dependientes, cuyo perímetro puede consultarse en Anexo I Perímetro de consolidación de los Estados Financieros Consolidados 2023.

Criterios de elaboración y reporting de los indicadores

Proveedores adjudicados (Nº)	<p>Número total de proveedores registrados en el sistema de compras a los que se les ha realizado alguna adjudicación y cumplen con las siguientes premisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras adjudicadas en cualquier fecha de adjudicación hasta el 31 de diciembre del año correspondiente al Informe de Gestión Consolidado, con impacto en el año presupuestario correspondiente a dicho Informe. • Se incluyen los datos de la plataforma Global de Compras. • Se excluyen las siguientes compras: contenidos (películas, series, programas), las compras exentas (detalladas en el manual de compras de Telefónica) MCT y las compras a empresas proveedoras pertenecientes al Grupo Telefónica.
Volumen de compras adjudicado (M€)	<p>Importe total en euros de compras adjudicadas por el Grupo Telefónica con impacto en el año presupuestario correspondiente al Informe de Gestión Consolidado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras adjudicadas en cualquier fecha de adjudicación hasta el 31 de diciembre del año correspondiente al Informe de Gestión Consolidado, con impacto en el año presupuestario correspondiente a dicho Informe. • Se incluyen los datos de la plataforma Global de Compras. • Se excluyen las siguientes compras: contenidos (películas, series, programas), las compras exentas (detalladas en el manual de compras de Telefónica) MCT y las compras a empresas proveedoras pertenecientes al Grupo Telefónica.

Net Promoter Score (NPS) (%)

El NPS se define como la predisposición de un cliente de Telefónica para recomendar los productos/servicios bajo las marcas Movistar, O2 y Vivo.

El cálculo se refiere al % de clientes clasificados como promotores (puntuación de 9 y 10) menos el % de clientes clasificados como detractores (puntuación del 1 al 6 incluido).

Para obtener el % de clientes de cada categoría (promotores y detractores) se lleva a cabo una encuesta a una muestra de clientes* y se realiza una ponderación posterior para representar la realidad de clientes de Telefónica existentes en cada país/segmento/subsegmento.

La ponderación de los resultados del NPS se hace con base a las siguientes variables:

- NPS Global: representatividad del presupuesto de ingresos netos de cada país en el año vigente.
- NPS Total país: representatividad del presupuesto de ingresos netos de cada segmento en el año vigente. Los segmentos difieren según el país que presenta la información. Entre los principales segmentos se encuentran: gran público, empresas, pymes, grandes cuentas, Blau, O2, B2P, residencial fijo, móvil prepago, móvil postpago.
- NPS Segmento: de acuerdo con las necesidades de cada país y para garantizar una mejor representatividad de la muestra, se subsegmentan las cuotas del estudio en función de las variables de ingresos totales del año anterior y parque de accesos.

El NPS reportado hace referencia a la media móvil del último trimestre del ejercicio a excepción de los segmentos de los países detallados a continuación:

- España: el segmento 'grandes cuentas' hace referencia a la media móvil anual.
- Brasil: el segmento 'empresas' hace referencia a la media semestral anual.

Además, para casos concretos en los que no se alcanzan las muestras necesarias de un determinado segmento, se utilizan medias semestrales para garantizar la representatividad de las muestras.

***Cálculo del tamaño muestral:**

Para calcular el tamaño de la muestra necesaria en el estudio del NPS para cada uno de los segmentos se debe considerar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * VAR_{NPS}}{I.C.^2}$$

Donde:

- *n*: tamaño de muestra.
- *K*= 1,96 (Factor de Confiabilidad asociado a un nivel de confianza del 95%).
- *VAR_{NPS}*: Varianza del NPS.
- *I.C.*: Intervalo de Confianza deseado.

El cálculo de la varianza del NPS es dado por:

$$VAR(NPS) = (1 - NPS)^2 * \%P + (0 - NPS)^2 * \%N + (-1 - NPS)^2 * \%D$$

Donde:

- *%P*: el porcentaje de Promotores, *%N*: el porcentaje de Neutros y *%D*: el porcentaje de Detractores.
- *NPS* = *%P* - *%D*.
- *N*: total de clientes en la muestra

La fórmula a nivel segmento a aplicar para calcular el error estándar del NPS es la siguiente:

$$EE = \frac{s}{\sqrt{n}}$$

Donde:

- *EE*: Error Estándar.
- *s*: desviación estándar de la muestra. También es la raíz cuadrada de la varianza.
- *n*: Tamaño de la muestra.

El Error Estándar para el ponderado total país se calcula a partir del error estándar de cada segmento y los respectivos ponderadores por segmento:

$$EE_{(total\ país)} = \sqrt{\sum (W_{segmento} * EE_{segmento})^2}$$

Donde:

- *W*: Peso del segmento sobre el Total país.
- *EE*: Error Estándar.

<p>Brechas de seguridad digital con severidad alta con impacto en datos de carácter personal de clientes (Nº)</p>	<p>Número total incidentes de seguridad digital clasificados como graves por el Grupo Telefónica relacionados con fuga de datos personales de clientes ocurridos como consecuencia de una ciberamenaza o ciberataque.</p> <p>Se entiende por 'incidente de seguridad digital' todo hecho que tenga efectos adversos reales en la seguridad de las redes y sistemas de información y cuyo causante sea una ciberamenaza.</p> <p>De estos, los clasificados como graves (severidad crítica) son aquellos que tienen un impacto que cumple alguno de los siguientes criterios valorados por el equipo de ciberseguridad local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impacto económico directo estimado superior a 500.000 euros. • Difusión en medios de comunicación (periódicos o canales de televisión nacionales/internacionales) o redes sociales (con más de 1.000 mensajes referentes al incidente). • Afección a la continuidad de algún servicio principal (telefonía móvil o fija, Internet, etcétera), afectando al menos una hora a más del 10% de los usuarios. • Afección a más del 25% de los sistemas. • Relación con fuga de información de datos de clientes o empleados siempre que haya afectado a más del 5% de los mismos. También podrán considerarse con impacto alto cuando, sin llegar al umbral, supongan un riesgo alto para los derechos y libertades de las personas físicas. • Afectación que imposibilite el reporte en tiempo y forma de información financiera o información de sostenibilidad. • Otros (justificación por parte del Director de Seguridad). <p>Se entiende por 'ciberamenaza' una causa potencial de un incidente no deseado, que puede resultar en un daño a un activo de información o a la organización y cuya acción se realiza a través de Internet o las redes de comunicaciones.</p> <p>Se entiende por 'ciberataque' la materialización de una ciberamenaza.</p>
<p>Multas por privacidad y protección de datos (Nº)</p>	<p>Número total de multas recibidas sobre privacidad y protección de datos relacionadas con clientes, empleados, usuarios web o interesados dictadas por una Autoridad Competente y donde no cabe posibilidad de recurso de acuerdo con la normativa local aplicable. Asimismo, tendrán que estar relacionadas con temáticas de privacidad, vinculadas al año del reporte y que detallen aquellas entidades sujetas al reporte.</p>
<p>Multas por privacidad y protección de datos de las cuales son consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (Nº)</p>	<p>Adicionalmente al número total, se reportan, como subconjunto del indicador denominado Multas por privacidad y protección de datos, aquellas multas que cumplen con la definición anterior y que, además, son consecuencia de una brecha o violación de seguridad de datos personales.</p> <p>Se entiende por 'brecha o violación de seguridad de datos personales' al evento único o serie de eventos de seguridad inesperados o no deseados que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información con respecto a la confidencialidad, integridad o disponibilidad y que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita, o la comunicación o acceso no autorizados a datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos, tales como los derivados de la pérdida o robo de dispositivos, fuga de datos, <i>ransomware</i> o comunicaciones no intencionadas.</p>



Informe de aseguramiento razonable independiente

Al consejo de administración de Telefónica, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento razonable de los indicadores no financieros contenidos en la tabla “Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2023” del apartado “2.21.1. Fortaleciendo el control de la información de sostenibilidad” (en adelante “apartado 2.21.1”) del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2023 de Telefónica, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante “Telefónica”) relativos a las sociedades del grupo Telefónica identificadas en el Anexo I y que operan en los mercados de España, Brasil y Alemania, vinculadas a su negocio principal, que es aquel asociado fundamentalmente al despliegue de redes de telecomunicaciones y a la gestión y comercialización de servicios alrededor de las mismas (en adelante “las principales operadoras de Telefónica”), correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, preparados conforme a los “Criterios de elaboración y reporting de los indicadores”, contenidos en el apartado 2.21.1 y establecidos por Telefónica, S.A.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

Los administradores de Telefónica, S.A. son responsables de la preparación, del contenido y de la presentación de los indicadores no financieros elaborados conforme a los “Criterios de elaboración y reporting de los indicadores” contenidos en el apartado 2.21.1. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores no financieros estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

Los administradores de Telefónica, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores no financieros.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento razonable basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (Revisada) en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Un encargo de aseguramiento razonable, requiere la planificación del encargo, la comprensión de los indicadores no financieros del apartado 2.21.1 sobre los que se emite el informe y otras circunstancias del encargo, así como la evaluación del riesgo de que puedan existir incorrecciones materiales en los mismos, intencionadas o no, la respuesta a tales riesgos en la medida necesaria según las circunstancias, que se basa en nuestro juicio profesional, la evaluación del contenido y presentación global de la información presentada y la realización de otros procedimientos que hemos considerado necesarios.

Un encargo de verificación independiente de aseguramiento razonable, de acuerdo con la NIEA 3000 (Revisada), incluye la comprensión del sistema de control interno sobre la información no financiera, la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles no estén adecuadamente diseñados o no operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema, que se basan en nuestro juicio profesional, y la realización de aquellos otros procedimientos que se consideren necesarios.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Con carácter general, un resumen de los procedimientos realizados se describe a continuación:

- Reuniones y entrevistas con los responsables y personal de Telefónica, S.A. y de las diversas unidades de las principales operadoras de Telefónica involucrados en la elaboración del apartado 2.21.1 del Informe de Gestión Consolidado, incluyendo a los responsables de obtener, validar y compilar la información incluida en el mismo.
- Análisis de los procedimientos y sistemas utilizados para recopilar y validar la información presentada en el apartado 2.21.1 del Informe de Gestión Consolidado.
- Análisis de la adaptación y presentación de los indicadores no financieros a lo señalado en los “Criterios de elaboración y reporting de los indicadores” establecidos por Telefónica, S.A., así como de la aplicación consistente de dichos criterios.
- Obtención de la documentación soporte original, cuantitativa o cualitativa, obtenida de los sistemas de gestión de información de las principales operadoras de Telefónica o de fuentes externas, utilizada en la preparación de los indicadores no financieros.
- Realización de pruebas sobre el diseño y efectividad de los controles internos establecidos en el proceso de recopilación y validación de la información incluida en los indicadores no financieros.
- Realización de pruebas en detalle sustantivas sobre los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra de la información cuantitativa de los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de las principales operadoras de Telefónica.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de Telefónica, S.A.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

Opinión

En nuestra opinión, los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica, correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 incluidos en la tabla “Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2023” del apartado 2.21.1 del Informe de Gestión Consolidado, han sido preparados de forma adecuada y fiable, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los “Criterios de elaboración y reporting de los indicadores” contenidos en dicho apartado 2.21.1 y establecidos por Telefónica S.A.

Uso y distribución

Nuestro informe se emite únicamente a los administradores de Telefónica, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de los administradores de Telefónica, S.A.

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Pablo Bascones Ilundáin', written in a cursive style.

Pablo Bascones Ilundáin

23 de febrero de 2024

Anexo I: Sociedades del Grupo Telefónica incluidas en el reporte del apartado 2.21.1 Fortaleciendo el control de la información de sostenibilidad

Telefónica España:

- Telefónica de España, S.A.U.
- Telefónica Móviles España, S.A.U.
- Teleinformática y Comunicaciones, S.A.U (Telyco)
- Telefónica Soluciones de Informática y Com. de España S.A.U
- Telefónica Soluciones de Outsourcing, S.A.U
- Telefónica Servicios Integrales de Distribución, S.A.U
- Telefónica España Filiales, S.A.U
- Telefónica Servicios audiovisuales, S.A.U.
- Telefónica Broadcast Services, S.L.U.
- TBSC Barcelona Producciones, S.L.U.
- Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.
- Telefónica Global Technology, S.A.U.
- Telefónica Educación Digital, S.L.U.
- Bluevia Fibra, S.L.
- Solar360 Soluciones de Instalacion y Mantenimiento, S.L.
- Telefónica Ingeniería de Seguridad, S.A.U

Telefónica Alemania

- Telefónica Deutschland Holding A.G.
- Telefónica Germany GmbH & Co. OHG.
- E-Plus Service GmbH
- T. Germany Business Sales GmbH

Telefónica Brasil

- Telefônica Brasil, S.A.
- Terra Networks Brasil Ltda.
- Telefônica Infraestrutura e Segurança, Ltda.
- Vivo ventures fundo de investimento em participacoes multiestrategia.
- Vale Saúde, Administradora de Cartões Ltda.

Riesgos



Riesgos

3.1. Modelo de Gestión de Riesgos

3.2. Mapa de Riesgos

3.3. Factores de riesgo

Estrategia

Se han actualizado los riesgos en línea con los objetivos del nuevo Plan Estratégico.

Emergentes

Se han identificado nuevos riesgos emergentes considerando el contexto global y la evolución del negocio.

ESG

Se han reforzado los aspectos ESG en el Modelo de Gestión de Riesgos en línea con el contexto regulatorio y las expectativas de los grupos de interés, entre otros factores.

3.1. Modelo de Gestión de Riesgos

GRI 2-12, 3-3

Puntos clave

Estrategia

La vinculación de los riesgos a la estrategia del Grupo Telefónica es fundamental para alcanzar nuestros objetivos, contribuyendo a la creación de valor.

Respuesta

Nuestro modelo integral de gestión de riesgos facilita la actuación preventiva frente a los mismos, tanto a nivel global como en las principales operaciones del Grupo.

Cultura

Se promueven diferentes acciones para desarrollar la cultura de gestión de riesgos en la organización, fomentando la identificación y participación activa de todos los empleados en respuesta a los riesgos.

3.1.1. Introducción y marcos de referencia

Telefónica dispone de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO⁽¹⁾ (*Committee of Sponsoring Organizations*, de la Comisión Treadway). El mismo se encuentra implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo y los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realizan la oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos.

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

Los Principios de Negocio Responsable del Grupo Telefónica establecen de forma específica que:

“Establecemos controles adecuados para evaluar y gestionar todos los riesgos relevantes para la Compañía”

Extracto de los Principios de Negocio Responsable de Telefónica

En este sentido, la Compañía dispone de una **Política de Gestión de Riesgos**, aprobada por el Consejo de Administración, y un **Procedimiento de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica**, basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo; contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de los negocios.

3.1.2. Riesgos y estrategia

La gestión de riesgos de Telefónica se encuentra integrada en el proceso de planificación y está alineada con la estrategia de la Compañía, en línea con los requisitos de COSO ERM 2017.

¹ Marco COSO ERM, Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance, publicado en septiembre de 2017 por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO). COSO es una de las referencias más importantes sobre control interno, gestión de riesgos empresariales y disuasión del fraude.

Marco COSO ERM



“Se vinculan los principales riesgos a los objetivos estratégicos de la Compañía”

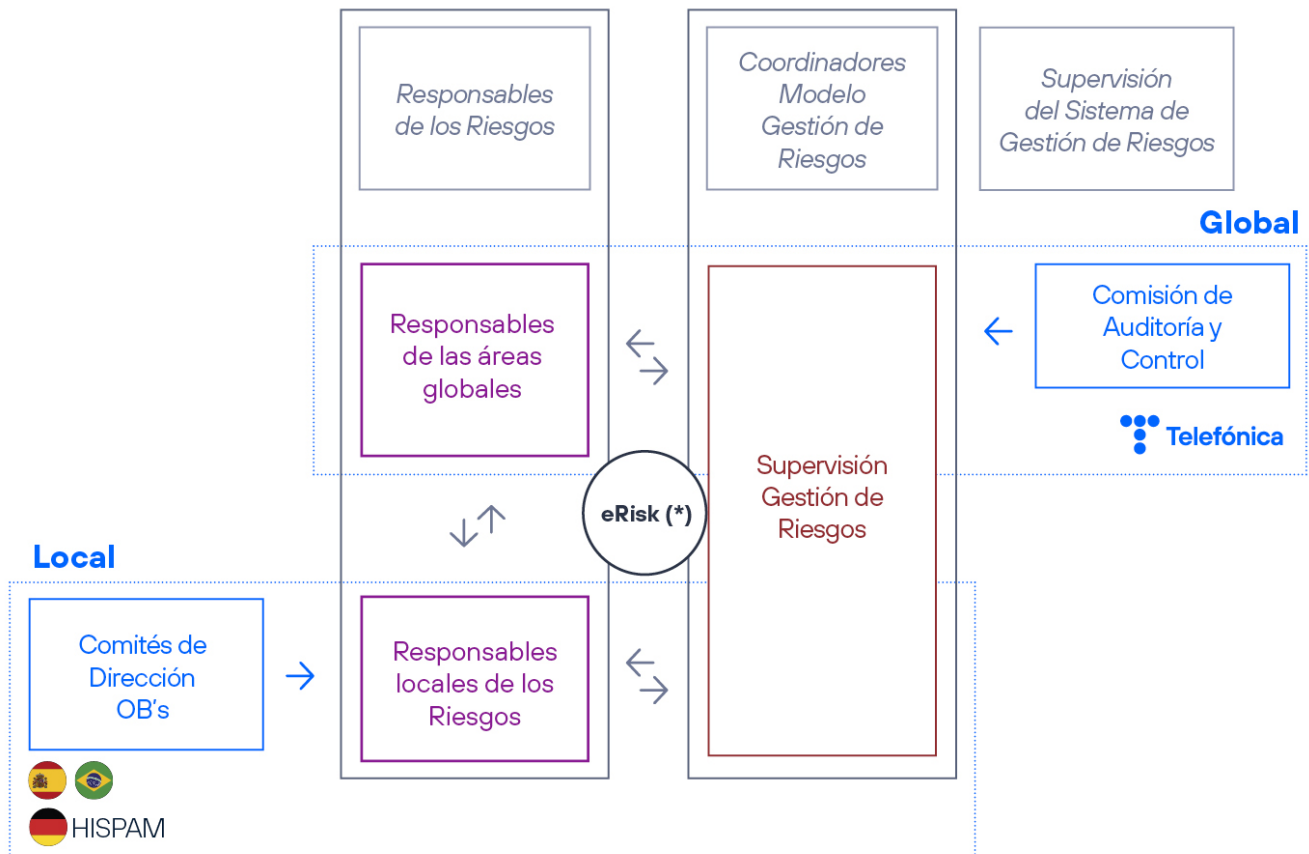
+ Más información en 1.5. Estrategia

Algunos de los riesgos más directamente relacionados con la estrategia de la Compañía se refieren principalmente a la evolución de la competencia y la consolidación del mercado, a los movimientos de fusiones y adquisiciones, a la cadena de suministro, a los constantes cambios tecnológicos y nuevas formas de conectividad (por ejemplo, *Internet of Things*), así como a los cambios en las preferencias del cliente que se producen en el sector.

3.1.3. Gobierno de la Gestión de Riesgos

Tanto en los Principios de Negocio Responsable como en la Política de Gestión de Riesgos anteriormente mencionados, se establece que toda la organización tiene la responsabilidad de contribuir a la identificación y gestión de riesgos. De cara a la coordinación de estas actividades, la Política de Gestión de Riesgos establece los siguientes roles:

Gobierno de la Gestión de Riesgos



(*) Herramienta interna de gestión de riesgos

> Supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos

El Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía establece que la Comisión de Auditoría y Control (CAC) tiene como función primordial servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión, destacando, entre otras, las siguientes competencias:

- **Supervisar la eficacia de los sistemas de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros relativos a la Sociedad y al Grupo** (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción).

En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual identificará, al menos:

- a) los tipos de riesgo, financieros (incluyendo los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance) y no financieros (operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la Sociedad;

- b) un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles;

- c) la fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable; las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse; y

- d) los sistemas de control interno e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

- **Supervisar la unidad de control y gestión de riesgos, que ejercerá las siguientes funciones:**

- a) asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifiquen, gestionen, y cuantifiquen adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la Sociedad;

- b) participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión; y

- c) velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

En este sentido, como soporte al desarrollo de estas actividades de supervisión por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se ha establecido una función de gestión de riesgos, dentro del área de Auditoría Interna, independiente de la gestión, que dispone de una estructura global y responsables locales en las principales operaciones del Grupo, con el fin de impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en esta Política tanto a nivel Grupo como en sus principales operaciones; asistiendo también a la CAC en cuantos asuntos precise.

A los efectos de garantizar una adecuada supervisión de los sistemas de Gestión de Riesgos de Telefónica por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se realizan diversas sesiones en el seno de dicho comité, a través de:

- **Ponencias generales** sobre el Modelo de Gestión de Riesgos y la situación de los principales riesgos, realizadas por Auditoría Interna. Concretamente, durante 2023 se han realizado dos ponencias generales sobre riesgos ante la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica.
- **Ponencias específicas** sobre los principales riesgos por parte de los responsables de su gestión. Así, durante 2023 se han realizado sesiones monográficas sobre los riesgos estratégicos, así como de las áreas de Litigios, Cumplimiento, Sostenibilidad, Sistemas y Red, Ciberseguridad, Finanzas y Fiscal.

A su vez, la Comisión de Auditoría y Control informa periódicamente sobre estas cuestiones al Consejo de Administración.

> Responsables de los riesgos

Los responsables (propietarios) de los riesgos participan activamente en la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión. Para ello, a cada uno de los riesgos identificados se le asignará un gestor (normalmente directivo) con responsabilidad total sobre el riesgo y su gestión, elaborando un plan para su mitigación y realizando un seguimiento efectivo de su evolución. En caso de que los controles o planes de mitigación relativos a dicho riesgo quedaran fuera de su ámbito de actuación, el rol del responsable será identificar al responsable de dicho control o plan de mitigación y supervisar que el mismo está diseñado y funciona de forma efectiva.

Específicamente, con respecto a los riesgos fiscales, la Dirección Fiscal del Grupo realiza la función de control fiscal a través de las Direcciones Fiscales Regionales, y de los responsables de control fiscal locales en las distintas sociedades filiales de acuerdo con los principios definidos en la Política de Control Fiscal del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía.

3.1.4. Tolerancia o apetito al riesgo

La Compañía cuenta con un **nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable** establecido a nivel corporativo; entendiendo por estos conceptos la disposición a asumir cierto nivel de riesgo, en la medida que permita la creación de valor y el desarrollo del negocio, consiguiendo un equilibrio adecuado entre crecimiento, rendimiento y riesgo.

Para la evaluación de los riesgos, se considera la diversa tipología de los riesgos que pudieran afectar a la Compañía, tal y como se describe a continuación:

- Con carácter general, **se definen umbrales de tolerancia** para todos los riesgos, incluyendo los fiscales, por combinación de impacto y probabilidad, cuyas escalas se actualizan anualmente en función de la evolución de las principales magnitudes, tanto para el conjunto del Grupo como para las principales compañías que lo componen.
- En el caso de los riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad, el cumplimiento y la corrupción, se establece un nivel de **tolerancia cero**.

3.1.5. Proceso de Gestión de Riesgos

El proceso de Gestión de Riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución. Este proceso se realiza en las principales operaciones del Grupo dos veces al año. Asimismo, se contempla un proceso de reporte de urgencia, en el caso de que los gestores tengan conocimiento de un nuevo riesgo o de algún cambio significativo en un riesgo existente.

El proceso consta de cuatro etapas, las cuales se describen a continuación:

Proceso de Gestión de Riesgos



> Identificación de los riesgos

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

En esta identificación de riesgos se consideran tanto aquellos riesgos asociados al plan estratégico como los potenciales 'riesgos emergentes', entendiéndose por tales riesgos los que eventualmente pudieran tener un impacto adverso en el desempeño futuro, si bien su resultado y horizonte temporal es incierto y difícil de predecir.

> Evaluación de los riesgos

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

A efectos del impacto, se consideran tanto el **impacto económico** (cuantificado –siempre que sea posible– en términos de *cash flow* operativo, considerando OIBDA² más CAPEX³) como el **impacto reputacional** (a partir de las variables utilizadas en RepRisk⁴), así como su potencial **impacto en cumplimiento**.

Evaluación de riesgos



Asimismo, se consideran otros factores adicionales cualitativos como son la tendencia histórica, el nivel de aseguramiento o control o las perspectivas sobre la evolución futura de los mismos.

> Respuesta y planes de actuación frente a los riesgos

El Modelo de Gestión de Riesgos contempla tanto la identificación y evaluación de los riesgos como el establecimiento de mecanismos de respuesta y seguimiento razonable ante los mismos. En este sentido, contempla procedimientos para dar respuesta a los nuevos desafíos que se presentan a través del alineamiento entre los objetivos estratégicos y los riesgos que pudieran afectar al cumplimiento de dichos objetivos.

A continuación se describen los distintos tipos de respuesta al riesgo:

Respuesta al riesgo



En relación con los mecanismos de respuesta ante los riesgos, en el caso de los riesgos financieros, como los relativos a la evolución de los tipos de cambio o de los tipos de interés, se acometen actuaciones globales, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros. En relación con los riesgos fiscales, se realiza un seguimiento de los principales asuntos identificados. Asimismo, para gran parte de los riesgos operacionales, el Grupo dispone de Programas Multinacionales de seguros o seguros negociados localmente en cada país, según el tipo de riesgo y cobertura.

> Seguimiento y reporte

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

² OIBDA: Operative Income Before Depreciations and Amortizations.

³ CAPEX: Capital Expenditure.

⁴ RepRisk: La Plataforma de Riesgos ESG de RepRisk utiliza una base de datos a nivel global que analiza la conducta de las Compañías y de su cadena de valor sobre determinados aspectos ESG.

Seguimiento y reporte

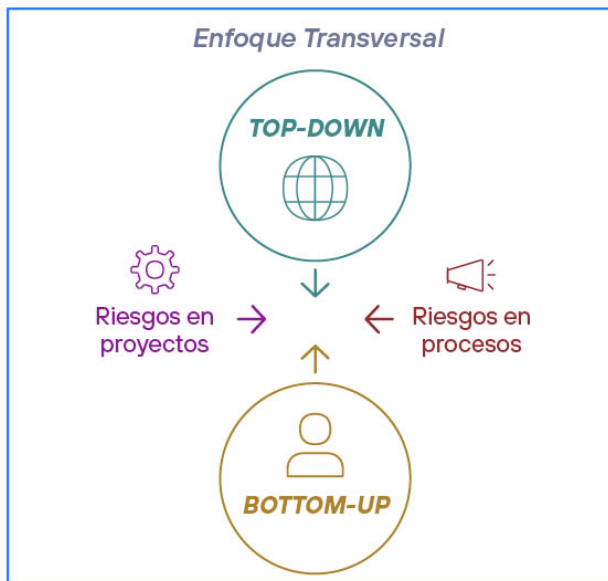


3.1.6. Perspectivas del Modelo de Gestión de riesgos

Para disponer de un modelo integral, orientado a las necesidades y la propia configuración del Grupo, el Modelo de Telefónica considera una **evaluación de riesgos a través de cuatro perspectivas complementarias:**

Perspectivas del Modelo de Riesgos

Enfoque Top-Down / Bottom-Up



Bottom-up: se basa en el concepto de Autoevaluación (*Risk Self-Assessment* o *RSA*), según el cual los gestores son los responsables de identificar y describir los riesgos específicos de su área, así como de evaluarlos y definir la respuesta a los mismos.

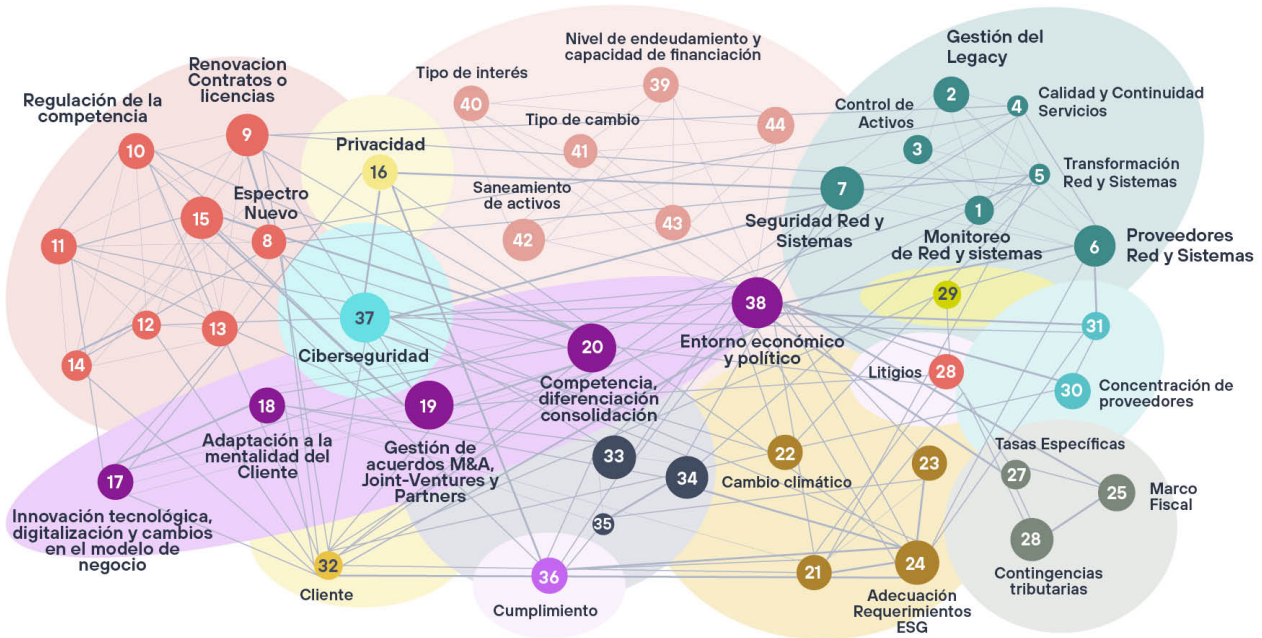
Top-down: esta evaluación se basa en el análisis transversal de aquellos asuntos considerados relevantes y comunes a la mayoría de las empresas del Grupo, complementa al enfoque anterior, disponiendo así de una visión global de los principales riesgos de la Compañía en su conjunto.

Riesgos en procesos: soporte a los responsables de los procesos para identificar y definir su respuesta ante los riesgos que afectan a la consecución de sus objetivos, con enfoque transversal.

Riesgos en proyectos: de aplicación a aquellos proyectos internos de especial relevancia, generalmente relacionados con iniciativas de transformación y con un enfoque transversal.

3.1.7. Interdependencia de riesgos y análisis de escenarios

Adicional a la evaluación individual de cada uno los riesgos, el Grupo Telefónica considera, dentro de su modelo, el concepto de interdependencia. Es decir, si un riesgo se materializa este puede impactar en otros riesgos del modelo, aumentando así su criticidad. En este sentido se realiza junto con las áreas gestoras de los riesgos un análisis de la interdependencia existente entre los riesgos del modelo, con el objetivo de identificar aquellos que potencialmente pueden impactar en otros riesgos del modelo y asegurar que se encuentran adecuadamente ponderados.



A modo de ejemplo, se puede señalar la relación existente entre los riesgos de ciberseguridad, cadena de suministro o cumplimiento con el entorno económico y político, acrecentada a través de los conflictos bélicos e incertidumbre geopolítica. Adicionalmente, este análisis de la interdependencia de los riesgos también permite a la Compañía plantear situaciones o escenarios de estrés que aumenten, en diversos grados, la interdependencia entre los riesgos del modelo ante situaciones socioeconómicas adversas (Ej.: resiliencia operativa, ESG, etcétera).

3.1.8. Cultura de riesgos

De acuerdo con lo establecido en la Política de Gestión de Riesgos de Telefónica, uno de los principios básicos que orientan esta actividad es “formar e implicar a los empleados en la cultura de gestión de los riesgos, alentándoles a identificar riesgos y participar activamente en su mitigación”.

En este sentido, desde Telefónica se promueven las siguientes acciones:

- **Comunicación:** con el objetivo de difundir, a través de los canales adecuados, los principios y valores que deben regir la gestión de riesgos, se llevan a cabo reuniones periódicas con los responsables de los riesgos.
- **Formación:** para favorecer el conocimiento e implicación en los ya citados valores y modelo de gestión de riesgos se desarrollan diversas acciones formativas entre las que se incluyen cursos online sobre

gestión de riesgos disponibles para los empleados de la Compañía.

"Se desarrollan talleres formativos y campañas de comunicación global para reforzar la cultura de Gestión de Riesgos en la Compañía"

3.1.9. Digitalización de la gestión de riesgos

Con el objetivo de gestionar y supervisar los riesgos, Telefónica cuenta con una herramienta interna de Gestión de Riesgos y un Cuadro de Mando Integral que facilitan el reporte, análisis, evaluación y gestión de la información de riesgos en el Grupo Telefónica. Estas herramientas son comunes para todas las Compañías del Grupo que reportan riesgos y sus principales funcionalidades son las siguientes:

“Se desarrollan mejoras continuas en las herramientas de gestión de riesgos para mejorar o ampliar sus funcionalidades”



3.2. Mapa de Riesgos

GRI 3-3

Puntos clave

Contexto

El contexto actual y la naturaleza dinámica de la tecnología y la digitalización nos hace enfrentarnos constantemente a nuevos riesgos y oportunidades.

Emergentes

A la hora de identificar nuestros riesgos, consideramos también aquellos riesgos emergentes que pudieran tener impacto en el desarrollo de la Compañía o del sector a largo plazo.

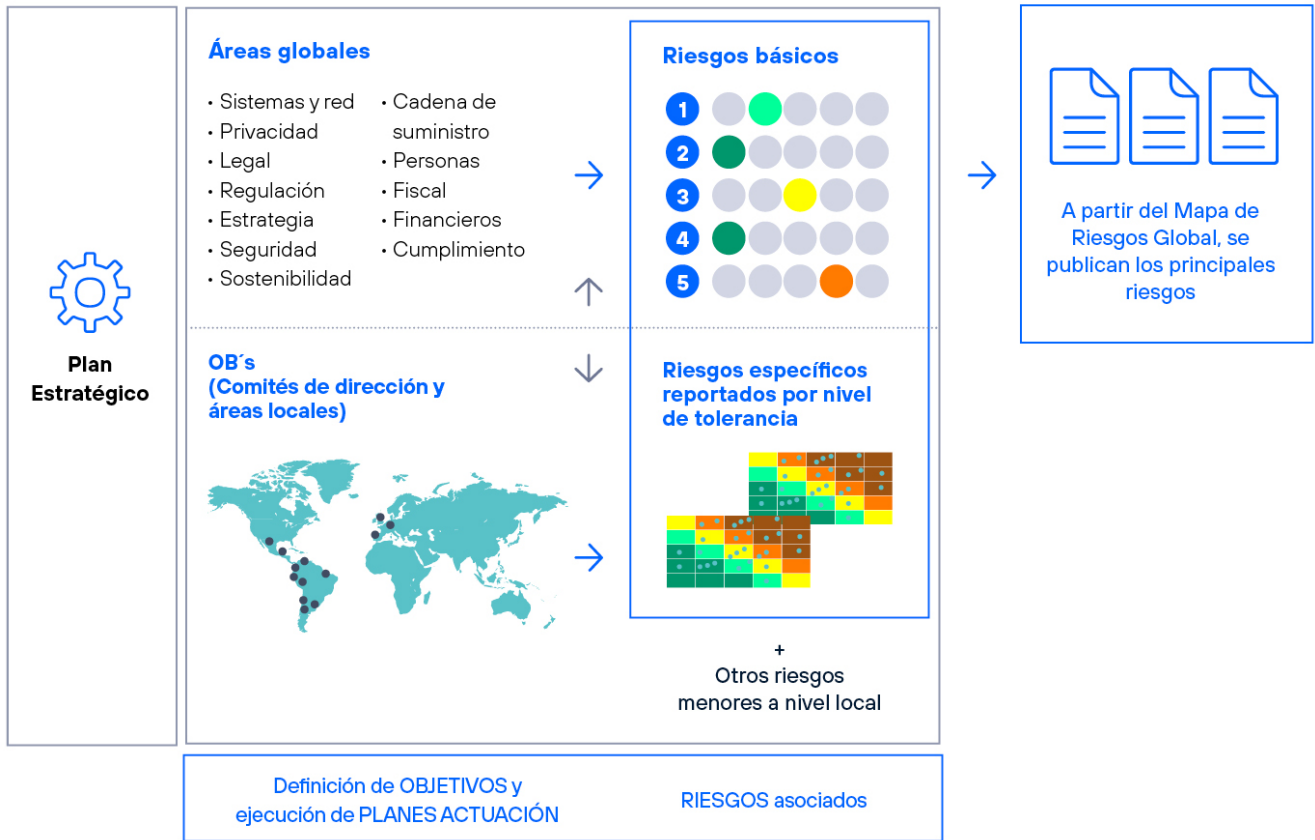
ESG

La perspectiva ESG de los riesgos cobra cada vez más relevancia considerando aspectos como el impacto en el medioambiente y la sociedad y el cambio climático.

Tomando como referencia los objetivos identificados en el Plan Estratégico de la Compañía, se identifican aquellos riesgos que pudieran afectar a la consecución de dichos objetivos, tanto desde una perspectiva global (a través de las principales áreas globales del Grupo) como local (a través de los responsables locales y los respectivos Comités de Dirección de las operaciones).

Sobre los riesgos identificados se realiza una evaluación del impacto y la probabilidad de los mismos, lo que facilita su priorización y la definición de los planes de respuesta ante los mismos, procurando la necesaria coordinación entre iniciativas globales y locales de actuación frente a los riesgos.

Mapa de Riesgos



3.2.1. Catálogo de riesgos de Telefónica

De cara a facilitar a los gestores de la Compañía el proceso de identificación de los riesgos, el Grupo Telefónica dispone de un **catálogo de riesgos** que se

actualiza de forma periódica y que permite homogeneizar y consolidar la información y atender los requerimientos de reporte interno y externo sobre los principales riesgos.

El catálogo de riesgos de Telefónica considera cuatro **categorías** de riesgos:

Negocio



Riesgos relacionados con el sector y especialmente con la estrategia de la Compañía, como son la evolución de la competencia y la consolidación del mercado, el marco regulatorio, la cadena de suministro, la innovación tecnológica, la privacidad de datos, la gestión del talento, la adaptación a las demandas cambiantes de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales.

Operacionales



Riesgos relacionados con la ciberseguridad, el cambio climático, las catástrofes naturales y otros factores que pueden provocar daños físicos a nuestra infraestructura técnica que pueden causar fallos en la red, interrupciones del servicio o pérdida de calidad; riesgos relacionados con el cliente; con las personas, así como la gestión operativa.

Financieros



Riesgos derivados de movimientos adversos del entorno económico o de las variables financieras, y de la capacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos, hacer líquidos sus activos y tener capacidad de financiación para llevar a cabo el plan de negocio, incluyendo los temas fiscales.

Legales y de cumplimiento normativo



Riesgos relacionados con los litigios y el cumplimiento normativo, incluyendo la legislación contra la corrupción; así como el cumplimiento de las obligaciones legales y de los propios objetivos de la Compañía en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG).

Dicho catálogo se actualiza periódicamente teniendo en cuenta el contexto dinámico actual y las nuevas sinergias surgidas entre los riesgos, observándose una relevancia creciente de aquellos riesgos relacionados con los intangibles y de trascendencia global, como son los aspectos de Sostenibilidad (ESG) y otros temas, tales como el entorno geopolítico, los conflictos bélicos, los problemas en la cadena de suministro, la inflación y los cambios tecnológicos.

3.2.2. Principales riesgos y oportunidades desde la perspectiva ESG

En el contexto de la sostenibilidad y por la naturaleza del negocio, estamos expuestos a varios tipos de riesgos y oportunidades ESG (ambiental, social y de gobernanza).

El proceso de Gestión de Riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución, incluyendo aquellos riesgos directamente relacionados con la sostenibilidad y los que pudieran tener un potencial impacto en ESG con el objetivo de analizar, controlar y prevenir las posibles repercusiones que puede sufrir el negocio. Para la integración de aspectos ESG en dicho proceso la Compañía realiza un análisis de contexto en el que se tienen en cuenta:

- **los riesgos emergentes con impacto a medio y largo plazo:** se analizan informes y estudios de tendencias de riesgos como el Informe Riesgos Globales elaborado por el Foro Económico Mundial.
- **la evaluación de impacto de derechos humanos y medioambiente:** se consideran los posibles impactos adversos en los derechos humanos y en el medioambiente ya que pueden desencadenar riesgos para la Compañía.
- **el contexto regulatorio ESG:** se ha tenido en cuenta la nueva directiva de reporte de sostenibilidad (CSRD) y el Acto delegado por el que se adopta el primer conjunto de estándares europeos de reporte en materia de sostenibilidad (ESRS), entre otros, y;
- **las expectativas de nuestros grupos de interés**

Este análisis se completa con la identificación de impactos, riesgos y oportunidades de aquellos temas materiales identificados en el proceso de doble materialidad.

[Más información en el apartado 1.4 Materialidad](#)

[Más información en el apartado 2. Estado de Información No Financiera.](#)

A continuación, se detallan algunos de los riesgos ESG más relevantes en el contexto de Telefónica:

Riesgo Ambiental: Afectación directa o indirecta a las operaciones de Telefónica debido a temas ambientales, sobre todo por requerimientos legales durante el despliegue y operación de la red, así como futuros impuestos, regulaciones o tasas ambientales.

Cambio climático: Afectación directa o indirecta a las operaciones y líneas de negocio de Telefónica debido a las consecuencias del cambio climático. Se incluyen los riesgos de transición y los riesgos físicos. Seguimos las recomendaciones de TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) para analizar y gestionar los riesgos tanto físicos como de transición. Analizamos estos riesgos a medio y largo plazo para dos escenarios de concentración de CO₂ (Representative Concentration Pathways – RCP) 2.6 y 8.5 del IPCC (Panel Intergubernamental para el Cambio Climático de la ONU). Para más detalle, consultar el capítulo 2.2. Energía y cambio climático.

Derechos Humanos: Riesgo de posible impacto negativo de determinados derechos humanos como consecuencia de la actividad de la compañía. Este riesgo puede generarse tanto debido a la propia actividad de la compañía, frente a nuestros empleados, clientes, comunidades locales etcétera, así como a la actividad que llevan a cabo nuestros proveedores por encargo nuestro.

Adecuación a requerimientos de información ESG: Riesgo asociado al incremento de los requisitos de información solicitados por parte de los reguladores, analistas, inversores, clientes y otros grupos de interés a las diversas entidades legales del Grupo en materia ESG.

Adicionalmente, en Telefónica se gestionan otros riesgos asociados con factores ESG tales como aquellos relacionados con las personas, el cliente, la privacidad, la ciberseguridad, los cambios tecnológicos, la calidad y continuidad de los servicios, la cadena de suministro, temas de transparencia fiscal y cumplimiento, entre otros.

3.2.3. Riesgos emergentes

En el proceso de **identificación de nuevos riesgos**, consideramos también los **riesgos emergentes**.

Se entiende por riesgos emergentes aquellos temas identificados recientemente y que se espera que puedan tener un impacto adverso en el desarrollo futuro de la Compañía o en el sector a largo plazo, si bien su resultado y horizonte temporal es todavía incierto y difícil de predecir.

Como **riesgos emergentes a considerar en un escenario a largo plazo**, caben resaltar los siguientes:



Sofisticación y automatización del cibercrimen



Nuevos usos de la Inteligencia Artificial (IA)



Interrupciones o caída de la infraestructura crítica y resiliencia



Cambios en el comportamiento del consumidor y preferencias generacionales



Contexto geopolítico y situación macroeconómica

• **Sofisticación y automatización del cibercrimen:**

Descripción: La dependencia de seguridad creciente en la cadena de suministro, en muchas ocasiones deslocalizada y con un elevado número de capas; la proliferación de entornos Cloud e IoT y la dificultad de gestión que implican por su volumen y carácter heterogéneo; todo ello unido a la profesionalización de los cibercriminales y su financiación, que facilita la adopción por parte de aquellos de tecnologías y técnicas emergentes, tales como machine learning e inteligencia artificial; muy probablemente darán lugar a un aumento de la sofisticación del cibercrimen y al empleo de tácticas automatizadas de ataque que disminuyan el margen de tiempo con el que cuentan los equipos de ciberdefensa para proteger los activos digitales de la compañía.

Impacto: Puede llegar a ocasionar un perjuicio al funcionamiento de las operaciones del Grupo, a su imagen y/o a su negocio, pero también puede impactar en clientes del Grupo o en terceras partes, incluyendo entre otros: incidentes que afecten a la privacidad, casos de fraude, robo de datos, y ciber-espionaje.

Acciones de mitigación: Las principales medidas ya adoptadas por el Grupo Telefónica para mitigar los riesgos generales de ciberseguridad son las descritas en la sección "Seguridad digital. Ciberseguridad" del apartado "2.18.3.6. Plan de acción y compromisos". En particular, para mitigar el riesgo emergente provocado por el posible aumento de la sofisticación del cibercrimen, el Grupo Telefónica está haciendo foco y avanzando en los siguientes aspectos:

- Adopción de modelos de confianza cero.
- Medidas para garantizar la seguridad de los servicios en la nube.
- Monitorización de los ciberataques, complementado con actividades de ciber inteligencia.
- Incremento de los controles de seguridad digital en la cadena de suministro.
- Automatización de las actividades de detección y de respuesta.
- Potenciación de las actividades de formación y concienciación de usuarios en materia de ciberseguridad.

En el caso de que las medidas señaladas no evitasen totalmente el daño en los sistemas o los datos, existen sistemas de copias de respaldo diseñados para la recuperación total o parcial de la información, así como programas y coberturas de seguros que incluyen los ciberriesgos, tal y como se indica en el apartado "La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y está expuesta a riesgos de ciberseguridad" del capítulo 3.3 Factores de Riesgo.

• **Nuevos usos de la inteligencia artificial (IA):**

Descripción: El desarrollo y el uso de la IA (Inteligencia Artificial) puede generar potenciales riesgos asociados a la privacidad, a la propiedad intelectual, tener impacto en la sociedad y en el medioambiente, en la seguridad y en los derechos fundamentales de las personas, si no se aplican modelos de gobernanza que identifiquen y aborden esos riesgos.

Impacto: la ausencia de controles en los diferentes contextos de riesgos asociados a la inteligencia artificial conlleva la posibilidad de generar un daño reputacional del Grupo así como la pérdida de confianza de los clientes y usuarios. Todo ello repercutiría de forma negativa en el negocio, la posición financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Acciones de mitigación: los diferentes contextos se gestionarán desde el ciclo de mejora continua de los análisis de riesgos realizados considerando la privacidad, la propiedad intelectual, la seguridad, los derechos fundamentales, el medioambiente y la sociedad en su conjunto. Todo ello desde un modelo interno de gobernanza que se relacione con las nuevas soluciones digitales.

• **Interrupciones o caída de la infraestructura crítica y resiliencia:**

Descripción: Ante la actual coyuntura geopolítica internacional, así como la impredecibilidad de la evolución de los conflictos bélicos, existen riesgos asociados a la intensificación de los ciberataques contra los operadores críticos y de servicios esenciales, que podrían ocasionar interrupciones o caídas en las infraestructuras y servicios críticos. Asimismo, es importante garantizar la resiliencia de las infraestructuras de la compañía, en un entorno de disrupción digital.

Impacto: Puede llegar a ocasionar un perjuicio al funcionamiento de las operaciones del Grupo, a su imagen y/o a su negocio, pero también puede impactar en clientes del Grupo o en terceras partes, incluyendo incidentes que afecten a los servicios en sí que presta la operadora a sus clientes.

Acciones de mitigación: Telefónica tiene definidos planes de continuidad de negocio en todas las operadoras y se llevan a cabo simulacros para verificar la continuidad de negocio modelando diferentes situaciones de crisis de manera periódica. Ello nos permite estar preparados y tener planes de acción en el caso de que se produzcan cierta tipología de eventos.

• **Cambios en el comportamiento del consumidor y preferencias generacionales:**

Descripción: Riesgos asociados a cambios en el comportamiento del consumidor y diferentes preferencias generacionales que, entre otras, incluye mayores requisitos de conectividad, la transición a la interacción 100% digital, preferencia por los datos sobre la voz, el consumo de contenido en streaming, o el aumento de las preocupaciones sobre su seguridad y privacidad.

Impacto: Si la Compañía no fuera capaz de anticipar y adaptarse a los cambios y preferencias del cliente brindando una experiencia digital end to end, corre el riesgo de no captar a nuevos clientes, así como perder los actuales afectando de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Acciones de mitigación: El detalle de las principales medidas ya adoptadas por el Grupo Telefónica para mitigar este riesgo son las descritas en la sección "Cliente" del apartado "2.10.5 Plan de acción y compromisos". Entre las principales acciones se destacan: a) la adaptación de la oferta a las necesidades del cliente, con el lanzamiento de propuestas comerciales como O2 Grow en Alemania o miMovistar en España; b) implantación de un programa de Voz del Cliente en nuestras principales operaciones.

• **Contexto geopolítico y situación macroeconómica:**

Descripción: Riesgos asociados al aumento de las tensiones geopolíticas y al deterioro del entorno

macroeconómico debido, por ejemplo, a conflictos bélicos, entorno inflacionario (incremento de los costes laborales, materias primas, etcétera.), así como la situación sociopolítica de cada país caracterizada por una creciente polarización, que podrían afectar al desarrollo de las operaciones, cadenas de suministro, condiciones de competencia y financiación.






Impacto: La presencia internacional de Telefónica permite la diversificación de su actividad en diversos países y regiones, pero se expone a distintas legislaciones, así como al entorno político y económico de los países en los que opera. Desarrollos adversos en estos países o la mera incertidumbre pueden desembocar en potenciales variaciones en los tipos de cambio o en el riesgo soberano que junto con las crecientes tensiones geopolíticas afectarían negativamente al negocio de Telefónica, a la situación financiera, a los flujos de caja y a los resultados de operaciones y/o a la evolución de algunas o todas las magnitudes financieras del Grupo.

Acciones de mitigación: Monitorización continua de las condiciones macro y de mercado, flexibilidad financiera del Grupo y cobertura de los compromisos establecidos, protección contra la volatilidad de los tipos de cambios con deuda en moneda local, aumento de la posición fija en la cartera de deuda, mantenimiento de la opcionalidad en aquellos mercados que no se considera core, refuerzo de las medidas de ciberseguridad y protección de datos.

3.2.4. Riesgos y oportunidades

Somos una Compañía tecnológica que está en el corazón de la revolución digital que estamos viviendo. El mercado de las telecomunicaciones y la tecnología ha sido capaz de jugar un papel determinante, y mucho más dinámico, que ha colocado al sector como uno de los principales motores económicos en las nuevas sociedades. La demanda de la tecnología cada vez es mayor, y se ha producido un incremento del impacto creciente de la digitalización en todos los sectores de la economía y en la vida de las personas.

Para el sector de las telecomunicaciones en general y para Telefónica en particular, existen oportunidades basadas en:

 Inversión en las infraestructuras de ultra banda ancha fija (Fibra) y móvil (con el lanzamiento de 5G)	 Aceleración de los movimientos hacia la digitalización de todos los sectores de nuestra economía como motor del desarrollo	 Open Gateway y nuevos modelos de negocio para la conectividad	 Mejora de las condiciones de mercado y la regulación del sector Telco	 Relevancia creciente de los aspectos de Sostenibilidad (ESG)
--	--	---	---	--

- **Inversión en las infraestructuras de ultra banda ancha fija (Fibra) y móvil (con el lanzamiento de 5G)**

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

En concreto, la decidida apuesta por la inversión en las infraestructuras de ultra banda ancha fija y móvil liderada por Telefónica en sus mercados supone la base sobre la que construir la economía del futuro. Actualmente la Compañía se encuentra muy avanzada en el despliegue de Fibra en sus principales mercados. En Telefónica de España será pionera en cerrar su red de cobre en 2024.

Somos conscientes de que la banda ancha es un pilar estratégico para acelerar el progreso en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la base del desarrollo de nuevos servicios digitales que permiten mejorar la educación, facilitar el acceso a la salud o abordar el cambio climático.

- **Aceleración de los movimientos hacia la digitalización de todos los sectores de nuestra economía (educación, salud, entretenimiento, comercio, industria, etcétera) como motor del desarrollo**

La industria de las telecomunicaciones juega un papel clave para las sociedades como proveedora de conectividad y habilitadora de los avances tecnológicos, colaborando en la evolución hacia un mundo más digital y sostenible:

En el ámbito de las corporaciones (empresas de todo tamaño y administraciones públicas), se ha producido una fuerte aceleración del movimiento hacia la digitalización de las principales funciones, con el fin de atender más ágilmente a las demandas de sus clientes. Telefónica apuesta fuertemente por el crecimiento en este sector mediante T-Tech, nuestra unidad especializada en soluciones empresariales dentro de los servicios más demandados por las empresas (*cloud computing*, ciberseguridad, *Internet of Things*, *big data*).

Para nuestros clientes residenciales, la tecnología puede ofrecer un nuevo mundo de posibilidades, impulsando nuevas soluciones, servicios y contenidos cada vez más innovadores que nos permitan conectar la vida de las personas. Durante el último año hemos asistido a un incremento sustancial en la utilización de servicios digitales para el entretenimiento, el trabajo remoto, la salud, etcétera. En este sentido, ofertamos nuevos ecosistemas de servicios digitales relevantes para nuestros clientes en determinados sectores (Movistar Money para servicios financieros, Movistar Salud o Vida V para telemedicina, Movistar Prosegur Alarmas para seguridad, etcétera).

- **Open Gateway y nuevos modelos de negocio para la conectividad**

El despliegue, gestión y operación de las redes de nueva generación se realiza cada día más desde plataforma software. Esto permite a las operadoras implementar nuevos modelos de negocio para monetizar sus redes no solo con los clientes finales, sino también ofreciendo capacidades de red a desarrolladores externos.

Adicionalmente, las redes han ido incorporando nuevas tecnologías que permiten desarrollar servicios innovadores y construir nuevos modelos de negocio en base a ellos (Network as a Service, Edge, Network Slicing, etcétera).

Todo esto hace que exista la oportunidad de volver a diferenciar la conectividad en base a su calidad, permitiendo a las compañías de telecomunicaciones crear ofertas diferenciadas en base a las necesidades de desarrolladores o clientes finales. Para capturar la oportunidad de estos nuevos negocios, los operadores deberán convertirse en orquestadores de todos los elementos mencionados (redes, plataformas, desarrolladores, clientes finales).

- **Mejora de las condiciones de mercado y la regulación del sector Telco**

La situación deflacionaria del sector de las telecomunicaciones, unida al aumento del número de jugadores, sobre todo en Europa y el debate en torno a la contribución de los mayores generadores de tráfico a la inversión en la red, pueden ser las palancas que promuevan la revisión del marco regulatorio para adaptarlo a las nuevas necesidades del sector.

- **Relevancia creciente de los aspectos de Sostenibilidad (ESG)**

En un contexto de regulaciones medioambientales más estrictas, la transición hacia una economía más verde supone una oportunidad para Telefónica, específicamente por el impacto positivo de los productos y servicios de telecomunicaciones en los procesos de nuestros clientes, permitiendo a las empresas ahorros de emisiones de CO₂, optimizar sus operaciones, reducir desperdicios y mejorar su huella de carbono.

Los servicios de IoT permiten hacer un uso más eficiente de recursos como la energía y el agua; con *big data* estamos ayudando a mejorar la planificación del tráfico y la calidad del aire; y con servicios basados en drones y conectividad podemos mejorar la respuesta ante incendios.

Asimismo, la financiación sostenible contribuye a la estrategia de descarbonización de Telefónica y a alcanzar sus objetivos de reducción de emisiones y consumo energético.

3.2.5. Riesgos materializados

La Compañía realiza un seguimiento de los riesgos materializados. La estrategia y la gestión de las actividades del Grupo Telefónica tienden a minimizar el impacto de los riesgos materializados, así como a compensar los efectos negativos de algunos asuntos con el comportamiento favorable de otros.

Durante este año, los eventos geopolíticos, como los conflictos bélicos entre Rusia y Ucrania e Israel y Hamás, además de la inflación y la existencia de tipos de interés elevados, entre otros factores, han afectado a diversas áreas y operativa de la Compañía, señalándose los aspectos más importantes y su impacto dentro de la sección 3.3 Factores de Riesgo.

En este sentido, y conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio, inversiones contabilizadas por el método de puesta en equivalencia, impuestos diferidos u otros activos como activos intangibles e inmovilizado material. En el caso del fondo de comercio, la posible pérdida de valor se determina mediante el análisis del valor recuperable de la unidad generadora de efectivo (o conjunto de ellas) a la que se asocia el fondo de comercio en el momento en que éste se origina, y tal cálculo requiere suposiciones y juicios significativos. En el ejercicio 2023 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio de Telefónica Ecuador por un total de 58 millones de euros. Además, VMO2, nuestra empresa conjunta al 50:50 con Liberty Global en el Reino Unido, registró en 2023 un deterioro de su fondo de comercio por valor de 3.572 millones de euros, con un impacto negativo de 1,786 millones de euros en "participación en resultados de inversiones puestas en

equivalencia" de la cuenta de resultados consolidada del Grupo.

Adicionalmente, Telefónica podría no recuperar los activos por impuestos diferidos del estado de situación financiera para compensar futuros beneficios tributables. La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos depende de la capacidad del Grupo para generar beneficios tributables en el período en el que dichos activos por impuestos diferidos siguen siendo deducibles. Si Telefónica creyera que no va a ser capaz de utilizar sus activos por impuestos diferidos durante dicho período, sería necesario registrar un deterioro en la cuenta de resultados, que no tendría impacto en caja.

En el futuro pueden producirse nuevos saneamientos contables de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos que podrían afectar negativamente al negocio, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

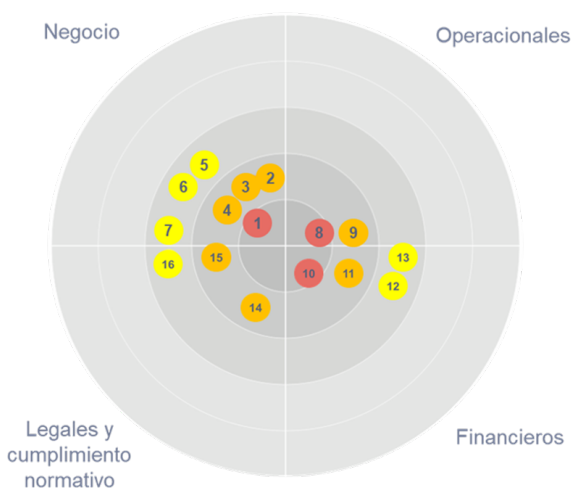
3.2.6. Priorización de los riesgos

Los riesgos del Grupo Telefónica son priorizados en base a su nivel de criticidad, que se obtiene a partir de la combinación de las evaluaciones de impacto y probabilidad para cada uno de los mismos.

De cara al reporte público, Telefónica agrupa sus principales riesgos en las cuatro categorías descritas anteriormente, presentando los factores de riesgo en orden descendente de importancia dentro de cada categoría, en línea con los requerimientos de ESMA (European Securities and Markets Authority).

El detalle sobre los principales riesgos informados por la Compañía se incluye en el siguiente apartado.

Priorización de los riesgos



- 1 Consolidación del mercado y competencia
- 2 Títulos habilitantes: licencias y espectro
- 3 Cadena de suministro
- 4 Escasez de talento tecnológico y necesidades de nuevas habilidades en la plantilla debido a los rápidos cambios tecnológicos
- 5 Cambios tecnológicos
- 6 Privacidad
- 7 Adaptación a demandas de clientes y estándares sociales
- 8 Ciberseguridad
- 9 Cambio climático, catástrofes naturales y, otros factores pueden provocar fallos en la red, interrupciones del servicio o pérdida de calidad
- 10 Entorno económico y político
- 11 Saneamiento contable de activos
- 12 Nivel de endeudamiento y capacidad de financiación
- 13 Tipos de cambio y tipos de interés
- 14 Litigios y reclamaciones de carácter fiscal
- 15 Cumplimiento de expectativas, objetivos y regulación ESG
- 16 Cumplimiento legislación contra corrupción

3.3. Factores de riesgo

La actividad del Grupo Telefónica se ve condicionada tanto por factores exclusivos del Grupo, como por factores que son comunes a cualquier empresa de su sector. Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Compañía y que podrían afectar a su negocio, a su situación financiera, a sus resultados y/o a los flujos de caja, se describen a continuación y deben ser considerados conjuntamente con la información registrada en los estados financieros consolidados.

Actualmente, el Grupo Telefónica ha considerado estos riesgos materiales, específicos y relevantes para adoptar una decisión de inversión informada en Telefónica. No obstante, el Grupo Telefónica está sometido a otros riesgos que, una vez ha evaluado la especificidad e importancia de los mismos, en función de la evaluación de su probabilidad de ocurrencia y de la potencial magnitud de su impacto, no se han incluido en esta sección. La evaluación del potencial impacto de los riesgos es cuantitativa y cualitativa, considerando, entre otras cuestiones, potenciales impactos económicos, de cumplimiento, reputacionales y ambientales, sociales y de gobernanza ("ESG").

El Grupo Telefónica, teniendo en cuenta los riesgos globales identificados por el Foro Económico Mundial, así como el incremento de los requisitos legales de información y las expectativas de los grupos de interés en esta materia, monitorea los riesgos directamente relacionados con la sostenibilidad, así como otros riesgos con potencial impacto en ESG, destacando aquellos más relevantes en el contexto de la operación de Telefónica, entre los que se encuentran la adaptación a las expectativas y requisitos de información ESG y el cambio climático.

Los riesgos se presentan en esta sección agrupados en cuatro categorías: de negocio, operacionales, financieros, y legales y de cumplimiento normativo.

Estas categorías no se presentan por orden de importancia. Sin embargo, dentro de cada categoría, los factores de riesgo están presentados en orden descendente de importancia, según lo determinado por Telefónica a la fecha de este documento. Telefónica puede cambiar su visión sobre la importancia relativa de los mismos en cualquier momento, especialmente si surgen nuevos eventos internos o externos.

Riesgos relativos al Negocio

La posición competitiva de Telefónica en algunos mercados podría verse afectada por la evolución de la competencia y la consolidación del mercado.

El Grupo Telefónica opera en mercados altamente competitivos por lo que existe el riesgo de que el Grupo no sea capaz de comercializar sus productos y servicios de manera eficiente o reaccionar adecuadamente frente a las distintas acciones comerciales realizadas por los competidores no cumpliendo sus objetivos de crecimiento y retención de clientes, poniendo en riesgo sus ingresos y rentabilidad futuros.

Adicionalmente, el Grupo Telefónica puede verse afectado por decisiones de los reguladores en materia de defensa de la competencia. Estas autoridades podrían prohibir determinadas actuaciones como, por ejemplo, la realización de nuevas adquisiciones o determinadas prácticas, o imponer obligaciones o cuantiosas sanciones. Estas actuaciones por parte de las autoridades de competencia podrían provocar un perjuicio económico y/o reputacional para el Grupo, así como una pérdida de cuota de mercado y/o menoscabar el futuro crecimiento de determinados negocios.

El incremento de la competencia, la entrada de nuevos competidores, (como empresas de telecomunicaciones o Servicios OTT (servicios a través de internet)), o la fusión de operadores en determinados mercados (como por ejemplo la consolidación del mercado tras las potenciales fusiones de los operadores móviles: Vodafone UK y Three UK en el Reino Unido, y Orange y Más Móvil en España), puede afectar a la posición competitiva de Telefónica, impactando negativamente en la evolución de los ingresos, en la cuota de clientes o incrementando los costes. Además, los cambios en el entorno competitivo en los mercados en los que opera el Grupo Telefónica, como por ejemplo en Chile, Colombia, Perú, México y Argentina, con uno o más nuevos competidores entrando en el mercado, ofertas agresivas de captación de clientes, y competencia en el despliegue de red y 5G, pueden afectar a la posición competitiva y a la eficiencia de las operaciones de Telefónica.

Desde el punto de vista de los servicios digitales, la velocidad de la evolución tecnológica y los cambios en la demanda favorecen la aparición de nuevos competidores en el mercado especializados en determinados segmentos, con modelos de negocio ágiles, que pueden suponer una amenaza para el modelo de negocio del Grupo Telefónica.

Si Telefónica no fuera capaz de afrontar exitosamente estos desafíos, asegurando una oferta de productos y servicios de tecnologías de vanguardia y manteniendo su competitividad frente a otros competidores actuales o futuros, se podrían ver afectados de forma negativa los

negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo requiere de concesiones y licencias para la prestación de gran parte de sus servicios, así como para el uso de espectro que es un recurso escaso y costoso.

Muchas de las actividades del Grupo (como la prestación de servicios telefónicos, la televisión de pago, la instalación y explotación de redes de telecomunicaciones, el uso del espectro, etc.) requieren licencias, concesiones o autorizaciones de las autoridades gubernamentales, que suelen exigir que el Grupo satisfaga ciertas obligaciones, entre ellas niveles de calidad, servicio y condiciones de cobertura mínimos especificados. En el caso de producirse el incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en las licencias, podrían resultar consecuencias tales como sanciones económicas u otras que, pudieran afectar a la continuidad del negocio. Además, en determinadas jurisdicciones, pueden ser modificadas las concesiones de las licencias antes de concluir el vencimiento, o la imposición de nuevas obligaciones en el momento de la renovación o incluso la no renovación de las licencias.

Asimismo, el Grupo Telefónica necesita el suficiente y adecuado espectro para ofrecer sus servicios. La intención del Grupo es mantener la capacidad de espectro actual y, si es posible, ampliarlo, a través de la participación del Grupo en las subastas de espectro que se espera que tengan lugar en los próximos años, lo que requerirá posibles salidas de efectivo para obtener un espectro adicional o para cumplir con los requisitos de cobertura asociados con algunas de estas licencias. Aunque Telefónica considera que su capacidad actual de espectro es suficiente en todas las regiones donde opera, la no obtención o retención, por parte del Grupo, de una capacidad de espectro suficiente o apropiada en éstas jurisdicciones en el futuro o su incapacidad para asumir los costes relacionados, podría tener un impacto adverso en su capacidad para mantener la calidad de los servicios existentes y en su capacidad para lanzar y proporcionar nuevos servicios, lo que podría afectar negativamente al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

La revocación o no renovación de las licencias, autorizaciones o concesiones existentes en el Grupo, o cualquier impugnación o modificación de sus términos, podría afectar de manera significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

Acceso a nuevas concesiones/licencias de espectro.

En España, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, aprobó en junio de 2023, una modificación del Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias, (CNAF), permitiendo la posibilidad de que se pongan a disposición 450 MHz en la banda de 26 GHz para autoprestación de empresas, industrias y

organizaciones que operan en un sector específico, que podrían desplegar redes privadas para apoyar sus necesidades de conectividad (verticales). Esto podría suponer una mayor competencia en el segmento de redes privadas de empresas.

En el Reino Unido la Oficina de Comunicaciones ("Ofcom") mantiene su consulta sobre acceso a las bandas de 26 GHz y 40 GHz para el uso móvil. Ofcom ha confirmado que no tiene intención de subastar este espectro hasta después de la decisión sobre la fusión propuesta entre Vodafone UK y Three UK. La consulta actual se centra en el diseño de la adjudicación.

En América Latina se prevén los siguientes procesos de subasta de espectro para 5G en 2024: (i) en Chile, en octubre de 2023, Subtel convocó un segundo concurso 5G para adjudicar 50 MHz en la banda 3.400 – 3.600 MHz. La adjudicación está prevista durante el primer semestre de 2024; y (ii) en Perú, en la banda de 3,5 GHz, el Gobierno ha informado que encargará a la Agencia Peruana de Promoción de la Inversión Privada, la realización de la subasta y en paralelo ejecutará el reordenamiento de dicha banda. No obstante, el 20 de septiembre de 2023, tras la presentación por un empleado de un documento falso sobre su grado académico, Telefónica del Perú ha sido inhabilitada para contratar con el Estado peruano, conforme a lo resuelto por el supervisor de las contrataciones del Estado (OSCE), por un período de 36 meses, esto es, está impedida de solicitar nuevas concesiones de espectro o participar o ser contratada o subcontratada en cualquier licitación convocada por el Estado. En cualquier caso, Telefónica del Perú cuenta con concesiones para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y espectro 4G y 5G (incluso en la misma banda 3,5 GHz, adquirida de una licitación previa) con vigencia que excede el periodo de inhabilitación. Asimismo, esta inhabilitación no afecta a las renovaciones de sus licencias. Telefónica del Perú ha recurrido la resolución sancionadora, y dicho empleado ha sido despedido y denunciado penalmente, antes de que participara en la ejecución del contrato público.

Licencias existentes: procesos de renovación y modificación de las condiciones de explotación de los servicios.

En España, Telefónica ha solicitado a la Administración la extensión de las concesiones de espectro vigentes hasta un máximo de 40 años conforme a lo establecido en la Ley 11/22 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, lo que supone una prórroga de 10 años. Si esta prórroga no se produce, el primer conjunto de concesiones caducará en el año 2030. En este sentido, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital ha lanzado una consulta pública sobre la modificación del plazo de vigencia de las concesiones de espectro de Telefónica, y de otros operadores. La decisión final podría adoptarse en el segundo trimestre de 2024.

En Alemania, en relación con el procedimiento de adjudicación de las frecuencias de 800 MHz, 1800 MHz y

2,6 GHz, que expirarán parcialmente a finales de 2025, Bundesnetzagentur (BNetzA) publicó el documento de consulta "Actualización de la demanda y condiciones marco para una decisión transitoria" (condiciones marco). Las condiciones marco se basan en el documento de posición de la BNetzA de septiembre de 2022 y en los comentarios recibidos al respecto. Las condiciones marco prevén que los derechos de uso de frecuencias existentes en los rangos de frecuencias mencionados, que expiran a finales de 2025, se prorroguen durante un periodo transitorio de cinco años en un primer plan de acción. BNetzA tiene la intención de tomar una decisión sobre el uso de estas frecuencias en 2024. Como parte de un segundo conjunto de acciones, se establecerá un marco procedimental más amplio para la utilización a partir de 2031, incluidos los derechos de uso y las nuevas gamas de frecuencias que expiran en 2033 o que pasen a estar disponibles para las comunicaciones móviles en los próximos años. La decisión sobre este conjunto de acciones está prevista para 2028.

En el Reino Unido, las licencias de espectro móvil son generalmente indefinidas, y están sujetas a una tasa anual tras un periodo fijo (normalmente de 20 años) desde la subasta inicial. En 2033, Ofcom deberá fijar las tasas del espectro para las bandas de 800 MHz y 2,6 GHz, cuando se cumpla este periodo fijo. VMO2 posee actualmente espectro en ambas bandas.

En relación con Latinoamérica:

En Brasil, la Agencia Nacional de Telecomunicações ("ANATEL") aprobó, el 8 de febrero de 2021, la Resolución 741/2021 mediante la que se aprueba el Reglamento para la adaptación de concesiones de Servicios de Telefonía Fija Conmutado ("STFC"). ANATEL ha presentado un valor estimado para calcular el balance migratorio de un régimen de concesión a autorización que, en sesión del 22 de marzo de 2023, fue validada por el Tribunal de Cuentas Federal ("TCF"). No obstante, el TCF requirió a ANATEL considerar el valor de mercado para la valoración de activos reversibles. El 24 de julio de 2023, ANATEL presentó un balance del valor económico estimado con base en la resolución del TCF, que será evaluado por Telefónica en 120 días. Sin embargo, con la posibilidad de un acuerdo entre ANATEL y Telefónica Brasil sobre las controversias presentes en el arbitraje y la migración, ANATEL accedió a la solicitud de suspender el plazo mencionado de 120 días y remitió al TCF la Solicitud de Solución Consensuada para la resolución de los conflictos existentes entre ANATEL y Telefónica Brasil. La deliberación del TCF sobre la admisibilidad de la Solicitud de Solución Consensuada aún está en curso. Si la Solicitud es aceptada por el TCF, éste podrá constituir una Comisión que tendrá un máximo de 120 días para llegar a un consenso. Después de eso, la aprobación final por parte del Tribunal puede tardar hasta 90 días. Existe el riesgo de no se alcance un acuerdo entre las partes respecto al cálculo de la migración, lo que resulta en un derecho para Telefónica Brasil de mantener la concesión STFC hasta el 31 de diciembre de 2025.

Por otro lado, la Resolución 744/2021 de 8 de abril de 2021 (Reglamento de Continuidad) establece que, al término de los contratos de concesión, se garantizará la cesión del

derecho de uso de bienes de uso compartido en condiciones económicas justas y razonables, en caso de que la autoridad concedente o la empresa que suceda al proveedor desee hacer uso de dichos activos para mantener la continuidad de la prestación del STFC bajo el régimen público. En relación con el proceso que se lleva ante el TCF, el área técnica del Tribunal propuso la revisión de los términos del Reglamento de Continuidad en el sentido de que se prevea la reversión a las concesionarias de los bienes utilizados en la prestación del STFC. Esta propuesta aún está sujeta a la deliberación del Pleno del citado Tribunal. No obstante, el ministro del TCF ordenó la suspensión del proceso.

ANATEL acordó la prórroga de las autorizaciones vigentes en la banda de 850 MHz hasta noviembre de 2028, y las de 900/1800 MHz en Minas Gerais (excepto el sector 3) hasta diciembre 2032 si se cumplen los requisitos legales y reglamentarios. Adicionalmente, la Resolución de ANATEL n° 757/2022 pretende llevar a cabo, respectivamente, una acción de rearming consistente en la promoción de cambios en la disposición de canales de las subbandas de 850 MHz (2028) y 900/1800 MHz (2032). Ciertos requisitos específicos impuestos para estas renovaciones, incluidos los relacionados con los criterios y obligaciones de valoración, aún están siendo revisados por el TCF.

En Perú, se obtuvo laudo favorable en el proceso de arbitraje iniciado por Telefónica del Perú, para impugnar la decisión adoptada por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), por la cual se denegaba la renovación de las concesiones para la prestación de servicios de telefonía fija, válidas hasta el 2027. El laudo reconoce que la metodología aplicada para evaluar el cumplimiento de las obligaciones de la concesión no era conforme con lo establecido en el contrato de concesión, por lo que MTC, ha iniciado una nueva evaluación de la solicitud de renovación gradual de dichas concesiones por el periodo 2027-2032. En cualquier caso, Telefónica del Perú S.A.A. es titular de otras concesiones para la prestación de servicios de telefonía fija que le permiten prestar estos servicios más allá del 2027. Asimismo, ha solicitado la renovación de la banda de 1900 MHz para todo Perú, excepto Lima y Callao, que expiró en 2018, así como de otras concesiones para prestar servicios de telecomunicaciones, cuya decisión por el MTC se encuentra pendiente. No obstante, las concesiones se mantienen vigentes mientras los procedimientos están en curso.

En Colombia, el 1 de junio de 2023, Telefónica Colombia registró una solicitud de renovación de la licencia por el espectro de 30 MHz en la banda AWS, que expiró en diciembre de 2023. Asimismo, en septiembre de 2023, se inició la tramitación de la renovación de los permisos de 25 MHz en la banda de 850 MHz y de 15 MHz en la banda de 1900 MHz que expiran en marzo de 2024. La regulación colombiana permite que mientras se cierran las condiciones definitivas de estas renovaciones, se pueda continuar usando el espectro sin restricciones.

En Argentina, en relación con el Decreto de Necesidad y Urgencia 690/2020 (DNU 690/2020), Telefónica de

Argentina, SA y Telefónica Móviles Argentina, SA (conjuntamente, Telefónica Argentina) promovieron una demanda contra el Estado Argentino, en relación con una serie de contratos de licencias para prestar servicios y autorizaciones de uso de espectro celebrados entre Telefónica Argentina y el Estado Argentino, incluidas las licencias resultantes de la subasta de espectro de 2014. En dichos contratos y su marco regulatorio, se preveía que los servicios prestados por Telefónica Argentina eran privados y que los precios serían libremente fijados por Telefónica Argentina. Sin embargo, el DNU 690/2020, al disponer que los servicios serán servicios públicos y que los precios serán regulados por el Estado Argentino, modificó sustancialmente la condición jurídica de esos contratos, afectando al cumplimiento de las obligaciones y privando sustancialmente a Telefónica Argentina de derechos esenciales derivados de esos contratos. La demanda interpuesta fue desestimada en septiembre de 2021 y Telefónica Argentina recurrió dicha decisión. En fecha 17 de diciembre 2021, se revocó el fallo de primera instancia en base a los artículos 1º, 2º, 3º, 5º y 6º del DNU 690/2020 y la Resolución 1666/2020, 204/2021 y 1467/2020 (relativas al control de tarifas y al servicio univocal básico) se suspendió por seis meses o hasta que se dictara una sentencia definitiva. El 10 de junio 2022 el Juzgado Contencioso Administrativo Federal prorrogó por seis meses más la suspensión cautelar de los efectos del DNU 690/2020 a favor de Telefónica. El 27 de diciembre de 2022, el Juzgado Contencioso Administrativo Federal prorrogó por seis meses más la suspensión cautelar de los efectos del DNU 690/2020 a favor de Telefónica. En agosto de 2023, la medida cautelar fue prorrogada nuevamente por seis meses. Durante estos períodos de suspensión, Telefónica Argentina no estará sujeta a las disposiciones contenidas en el DNU 690/2020 en relación con la regulación de precios y servicio público.

En Ecuador, el contrato de concesión que autoriza la provisión de servicios de telecomunicación por Telefónica e incluye las licencias de espectro (25 MHz en la banda de 850 MHz y 60 MHz en la banda de 1900 MHz), vigente hasta noviembre de 2023, fue prorrogado por 10 meses adicionales en las mismas condiciones que el contrato original, mediante la suscripción de una adenda. El proceso de negociación de la renovación continúa para extender la licencia por un período más largo, pero al cierre del 2023 el proceso de negociación de la renovación fue nuevamente suspendido por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones (ARCOTEL) por 120 días.

En relación a 5G, en Europa (España, Alemania y Reino Unido) Telefónica (y VMO2 en el caso de Reino Unido) está desplegando 5G en las bandas de frecuencias identificadas como "pioneras" por la Comisión Europea (3.5 GHz y 700 MHz) adquiridas en los últimos años. Adicionalmente, se está haciendo la migración tecnológica hacia 5G en las bandas tradicionales de 2G/3G/4G utilizando la tecnología Dynamic Spectrum Sharing (DSS) para hacer el uso más eficiente del espectro, en función de la demanda de los usuarios. En Chile y Brasil se están comercializando servicios 5G en el espectro adquirido en la banda 3.5 GHz. En Uruguay, Argentina y Colombia se realizó licitaciones de espectro

5G durante 2023. En Uruguay en mayo de 2023 se realizó una subasta de espectro de la banda de 3,5GHz en la que Telefónica Uruguay adquirió 100 MHz de espectro y ya se ha iniciado la prestación de servicios 5G. En Colombia, se realizó una subasta de espectro 5G el 20 de diciembre de 2023 y Telefónica adquirió, en Unión Temporal con Tigo (Colombia Móvil S.A. E.S.P.), un bloque de 80 MHz en la banda 3.5 GHz. En Argentina, en octubre de 2023 se realizó una subasta de espectro en la banda de 3,5GHz en la que Telefónica de Argentina adquirió 50MHz.

Durante 2023, la inversión consolidada del Grupo en adquisiciones de espectro y renovaciones ascendió a 183 millones de euros, principalmente por la adquisición de espectro en Argentina (173 millones de euros en 2022, principalmente por la adquisición de espectro en Colombia). En el caso de que se renueven las licencias descritas o se realicen nuevas adquisiciones de espectro, supondría realizar inversiones adicionales por parte de Telefónica.

En el Anexo VI de los Estados Financieros Consolidados, se puede encontrar más información sobre determinadas cuestiones regulatorias clave que afectan al Grupo Telefónica y a las concesiones y licencias del Grupo Telefónica.

La Compañía podría verse afectada por perturbaciones en la cadena de suministro o restricciones al comercio a nivel internacional, así como por la dependencia de su red de proveedores.

La existencia de proveedores críticos en la cadena de suministro, especialmente en áreas como infraestructura de red, sistemas de información o terminales con alta concentración en un reducido número de proveedores, plantea riesgos que pudieran afectar las operaciones de Telefónica. En el caso de que se produjeran prácticas que no cumplan con los estándares aceptables o que no cumplan con las expectativas de desempeño de Telefónica (incluyendo retrasos en la finalización de proyectos o entregas, ejecuciones de baja calidad, desviaciones de costes, suministro limitado debido a la falta de stock o prácticas inapropiadas), esto podría dañar la reputación de Telefónica o afectar negativamente a su negocio, situación financiera, los resultados operativos y/o flujos de caja. Además, en determinados países, Telefónica puede estar expuesta a contingencias laborales en relación con los empleados de dichos proveedores.

A 31 de diciembre de 2023 el Grupo Telefónica contaba con tres proveedores de terminales móviles (ninguno de ellos situado en China) y siete proveedores de infraestructura de red (dos de ellos situados en China), que aunaban el 86% y 80%, respectivamente, del importe total de las adjudicaciones en compras realizadas por el Grupo en 2023 a proveedores de terminales móviles y proveedores de infraestructura de red. Uno de los proveedores de terminales móviles (no situado en China) representaba un 48% del importe total de las adjudicaciones en compras realizadas en 2023 a proveedores de terminales móviles.

A 31 de diciembre de 2023 el Grupo Telefónica contaba con más de 120 proveedores de tecnología de la información (TI) que aunaban el 80% del importe total de las adjudicaciones de compras de TI realizadas en 2023, cinco de los cuales representaban el 25% de las compras en dicho ámbito y periodo.

Si los proveedores no pudiesen suministrar sus productos al Grupo Telefónica en los plazos acordados o tales productos y servicios no cumplen con los requerimientos del Grupo, podrían comprometer los planes de despliegue y expansión de la red, lo que en determinados supuestos podría llegar a afectar al cumplimiento de los términos y condiciones de los títulos bajo los que opera el Grupo Telefónica, o comprometer los negocios y los resultados operativos del Grupo Telefónica.

En este sentido, la posible adopción de medidas proteccionistas en ciertas partes del mundo, incluyendo las derivadas del resultado de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, la adopción de confinamientos u otras medidas restrictivas como resultado de cualquier crisis o pandemia, así como las derivadas de tensiones geopolíticas como los conflictos armados entre Rusia y Ucrania e Israel y Hamás, entre otros, podrían provocar interrupciones en las cadenas de suministro globales o afectar de forma negativa sobre algunos de los proveedores de Telefónica y otros operadores del sector.

La industria de semiconductores en particular se enfrenta a diversos retos como consecuencia principalmente de problemas de suministro a nivel global, que a su vez están afectando a múltiples sectores (entre ellos el tecnológico), por retrasos en las entregas e incrementos de precios, que podrían afectar al Grupo Telefónica u otros agentes relevantes para su negocio, incluyendo sus clientes, proveedores y socios. Durante 2021, 2022 y 2023, el Grupo Telefónica ha llevado a cabo un seguimiento específico y se han desarrollado planes de acción con respecto a los desafíos en la cadena de suministro resultantes del conflicto bélico en Ucrania, así como a la posible interrupción del uso de algunos proveedores como resultado de las tensiones entre Estados Unidos y China. Aunque la cadena de suministro ha resistido, en general, en los últimos años, a pesar de las diversas tensiones que afectan la industria de semiconductores y de materias primas, esto puede cambiar en el futuro.

La imposición de restricciones al comercio y cualquier perturbación en la cadena de suministro, como la relativa al transporte internacional, puede resultar en costes más altos y márgenes inferiores o afectar a la capacidad del Grupo Telefónica para ofrecer sus productos y servicios y podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Además, en la venta de servicios digitales, el Grupo Telefónica integra regularmente los servicios digitales que ofrece con tecnologías de terceros. De forma similar a las relaciones más tradicionales con proveedores, estas integraciones someten al Grupo Telefónica al riesgo de fallos de estos terceros y al coste de supervisar

continuamente a estos socios estratégicos para garantizar que mantienen los niveles adecuados de acreditación y que las tecnologías que proporcionan siguen siendo seguras y están actualizadas. Cualquier fallo de los terceros o de las tecnologías que proporcionan podría afectar negativamente a los servicios digitales ofrecidos por el Grupo Telefónica, y los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo podrían verse afectados negativamente como consecuencia de ello.

Telefónica podría verse afectada por la escasez de talento tecnológico global y por las necesidades de nuevas habilidades en la plantilla debido a los rápidos cambios tecnológicos, lo que pueden limitar la competitividad del Grupo.

La necesidad cambiante de nuevas habilidades en la plantilla debido a las continuas interrupciones tecnológicas y la escasez de talento tecnológico en el mercado plantean riesgos significativos que pueden afectar a la competitividad del Grupo.

El éxito en la ejecución del plan estratégico de Telefónica y nuestra capacidad para competir eficazmente ahora y en el futuro dependen en gran medida del talento clave de la compañía, así como de una plantilla altamente cualificada.

Los perfiles con experiencia en el sector tecnológico están muy demandados y hay una alta competencia por el talento a nivel mundial. La falta de talento y de las habilidades necesarias en el Grupo puede ralentizar la innovación y adaptación a los rápidos cambios del sector, impactando en las oportunidades comerciales y en la calidad de los servicios prestados.

Pese a que tomamos medidas para gestionar estos riesgos, entre ellas, fomentar una cultura de aprendizaje continuo mediante ambiciosos programas de capacitación y desarrollo de capacidades en los empleados, motivar y retener el talento clave del Grupo, y redefinir nuestra cultura corporativa para garantizar el crecimiento y la sostenibilidad de la compañía a largo plazo, no puede garantizarse que dichas medidas sean suficientes.

Si el Grupo no consigue atraer y retener a los talentos tecnológicos, esto podría afectar negativamente a los negocios, la situación financiera, los resultados de operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Telefónica opera en un sector caracterizado por los rápidos cambios tecnológicos y podría no anticiparse o adaptarse a dichos cambios o no seleccionar las inversiones más adecuadas ante dichos cambios.

El ritmo de la innovación y la capacidad de Telefónica para mantenerse al día con sus competidores es un tema crítico en un sector tan afectado por la tecnología como las telecomunicaciones. En este sentido, serán necesarias inversiones adicionales significativas en nuevas infraestructuras de red de alta capacidad que permitan

ofrecer las prestaciones que demandarán los nuevos servicios, a través del desarrollo de tecnologías como el 5G o la fibra.

Constantemente surgen nuevos productos y tecnologías que pueden dejar obsoletos algunos de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo Telefónica, así como su tecnología. Asimismo, la explosión del mercado digital y la incursión de nuevos agentes en el mercado de las comunicaciones, como MNVOs, las compañías de Internet, tecnológicas o los fabricantes de dispositivos, podrían implicar la pérdida de valor de determinados activos, así como afectar a la generación de ingresos o provocar una actualización del modelo de negocio de Telefónica. En este sentido, los ingresos del negocio tradicional de voz se han reducido en los últimos años, mientras que se incrementan los ingresos de servicios de conectividad (internet, fijo y móvil). Asimismo, evolucionando y diversificando sus fuentes de ingresos mitigando así parte de este riesgo, Telefónica ofrece nuevos servicios digitales, como Internet de las Cosas (IoT), ciberseguridad, servicios en la nube, big data e Inteligencia Artificial, entre otros. Si bien estos servicios tienen aún un peso menor sobre el total ingresos de la compañía, estos ingresos crecen a doble dígito en 2023.

Adicionalmente, el mundo de las telecomunicaciones está evolucionando hacia un modelo de redes y servicios programables. Este tipo de redes puede ser utilizado por programadores de una forma completamente nueva y diferente a como había sido en el pasado. Como primer gran paso la GSMA está liderando la iniciativa Open Gateway para la exposición estandarizada de APIs a los desarrolladores. Este es un mercado totalmente nuevo en el que las empresas de telecomunicaciones deben ser capaces de desarrollar no solo servicios atractivos sino nuevas habilidades para poder ser exitosas.

Una de las tecnologías por la que están apostando en la actualidad los operadores de telecomunicaciones, entre otros, Telefónica (en España y Latinoamérica), son las nuevas redes tipo FTTx, que permiten ofrecer accesos de banda ancha sobre fibra con altas prestaciones. Sin embargo, el despliegue de dichas redes, en el que se sustituye total o parcialmente el cobre del bucle de acceso por fibra, implica elevadas inversiones. En España se apagará la red de centrales de cobre en abril 2024. A 31 de diciembre de 2023, en España, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó 29,3 millones de unidades inmobiliarias. Existe una creciente demanda de los servicios que las nuevas redes ofrecen al cliente final; no obstante, el elevado nivel de las inversiones requiere un continuo análisis del retorno de las mismas. La compañía está continuamente buscando coinversiones a través de Telefónica Infra .

Adicionalmente, la capacidad de adaptación de los sistemas de información del Grupo Telefónica, tanto los operacionales como de soporte, para responder adecuadamente a las necesidades operativas de la Compañía, es un factor relevante a considerar en el desarrollo comercial, la satisfacción del cliente y la eficiencia del negocio del Grupo Telefónica. Mientras la

automatización y otros procesos digitales pueden llevar a ahorros de costes significativos e incrementos en la eficiencia, existen riesgos significativos asociados a dicha transformación de procesos. Cualquier fallo del Grupo Telefónica en el desarrollo o implementación de los sistemas informáticos que respondan adecuadamente a los cambiantes requisitos operativos del Grupo podría tener un impacto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o la generación de caja del Grupo.

Los cambios descritos anteriormente obligan a Telefónica a invertir continuamente en el desarrollo de nuevos productos, tecnología y servicios para continuar compitiendo con eficiencia con los actuales o futuros competidores. Cualquier inversión de este tipo puede reducir los beneficios y los márgenes y pudiera no llevar al desarrollo o comercialización de nuevos productos o servicios exitosos. Para contextualizar el esfuerzo en I+D del Grupo, el gasto total en 2023 fue de 741 millones de euros (656 millones de euros en 2022), que representan un 1,8% de las Ventas y Prestaciones de Servicio del Grupo (un 1,6% en 2022). Estas cifras han sido calculadas usando las guías establecidas en el manual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

La inversión en CapEx realizada por el Grupo Telefónica en el 2023 asciende a 5.579 millones (5.819 millones de euros en 2022).

Si la Compañía no fuera capaz de anticipar y adaptarse a los cambios y tendencias del sector, o seleccionar adecuadamente las inversiones a realizar, ello podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

La estrategia del Grupo Telefónica, enfocada en impulsar nuevos negocios digitales y la provisión de servicios basados en datos, implica una exposición a los riesgos e incertidumbres derivados de la regulación de privacidad de datos.

El Grupo Telefónica incluye, dentro de su catálogo comercial, una variedad de productos y servicios digitales cuya prestación implica el tratamiento de gran cantidad de información y datos. Esto supone una enorme responsabilidad, a la vez que incrementa los desafíos relacionados con el cumplimiento de una fuerte y creciente regulación en materia de privacidad y protección de datos en toda la huella del Grupo Telefónica que podría llegar a frenar la innovación tecnológica que le caracteriza y por la que apuesta el Grupo. Del mismo modo, los esfuerzos del Grupo por promover la innovación pueden dar lugar a un potencial aumento de los riesgos en privacidad y, en su caso, costes de incumplimiento.

Telefónica está sujeta al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de abril de 2016, Reglamento General de Protección de datos (RGPD), que

es considerado por el Grupo como un estándar de cumplimiento en todas sus operaciones, incluso más allá de la Unión Europea. Adicionalmente, la Unión Europea ha iniciado una estrategia legislativa de datos que busca convertir a dicho territorio en un espacio líder de la sociedad basada en datos, permitiendo que los mismos fluyan libremente en todo el territorio y entre diferentes sectores. Por ello, se espera que nuevas obligaciones regulatorias sean impuestas para los operadores.

En dicho ámbito, por lo demás, los Estados Miembros continúan debatiendo y definiendo el texto de la propuesta del futuro Reglamento Europeo sobre el respeto a la vida privada y la protección de los datos personales en las comunicaciones electrónicas (Reglamento e-Privacy) y por el que se derogaría la Directiva 2002/58/CE; propuesta que, en el caso de aprobarse, podría eventualmente establecer normas adicionales y más restrictivas que las existentes en el RGPD con el consiguiente aumento de los riesgos y costes que ello podría suponer para Telefónica.

Por otra parte, considerando que el Grupo Telefónica opera sus negocios en un ámbito global, es frecuente la realización de transferencias internacionales de los datos personales de sus clientes, usuarios, proveedores, empleados y otros interesados hacia países fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) que no hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección de datos por parte de la Comisión Europea, ya sea directamente o por medio de terceros. En ese contexto, es especialmente relevante disponer los controles y mecanismos, tanto jurídicos como técnicos, necesarios para que dichas transferencias internacionales de datos se realicen acorde al RGPD, en un entorno marcado por la incertidumbre en esta cuestión sobre las medidas más adecuadas y efectivas para mitigar esos riesgos.

Una de las medidas contractuales relevantes para garantizar la legalidad de las transferencias internacionales de datos a cualquier país fuera del EEE no declarado de nivel adecuado de protección de datos por la Comisión Europea, es la firma, entre el importador y el exportador de datos, de las nuevas cláusulas contractuales tipo (CCT) aprobadas por la Comisión Europea según Decisión de Ejecución (UE) 2021/914, de 4 junio de 2021.

Con relación a la transferencia internacional de datos a los Estados Unidos, el 10 de julio de 2023, la Comisión Europea adoptó la decisión de adecuación del Marco de Privacidad en la transferencia de Datos UE-EE.UU. La decisión de adecuación concluye que los Estados Unidos garantizan un nivel adecuado de protección de los datos personales transferidos desde la UE a las empresas estadounidenses que participan en el Marco de Privacidad de Datos UE-EEUU. No obstante, esta decisión de adecuación sigue siendo impugnada, y se espera que lo sea, por los activistas de la privacidad.

En Latinoamérica, puede destacarse Brasil, cuya norma reguladora de la materia (Ley n° 13.709) impone estándares y obligaciones similares al RGPD, recogiendo

un régimen sancionador que es efectivo desde agosto de 2021, que podrían incrementar los riesgos y costes de cumplimiento. Además, la autoridad de protección de datos brasileña, la Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), ha pasado a convertirse en 2022 en una agencia independiente no vinculada a la presidencia de la República, dotándole por tanto de la autonomía adicional para desarrollar sus funciones de control y supervisión.

En Ecuador ha entrado en vigor la Ley Orgánica de Protección de Datos, alineada con los principios del RGPD europeo, (incluyendo, desde 2023, el régimen sancionador). Adicionalmente, Argentina ha ratificado la adhesión Convenio 108+, un tratado internacional del Consejo de Europa y abierto a su adhesión por cualquier Estado fuera de Europa, que regula la protección de los derechos de las personas en cuanto al tratamiento automatizado de sus datos, de manera muy similar a la protección otorgada en virtud del RGPD.

Adicionalmente, en Chile existe el proyecto de Reforma de la Ley 19.628, sobre la Protección de Datos Personales, y en Perú el Proyecto de modificación del Reglamento de la Ley 29.733. Estos proyectos normativos tienen como objetivo actualizar la regulación en pro de estándares similares al RGPD, que podrían incrementar los riesgos y costes de cumplimiento. Para limitar los riesgos derivados de las transferencias internacionales de datos personales entre empresas del Grupo Telefónica, dichas empresas adoptarán las Normas Corporativas Vinculantes del Grupo Telefónica (BCRs) que actualmente se encuentran en vía de aprobación por parte de las autoridades europeas de protección de datos. Sin embargo, no puede haber ninguna garantía de que estas normas sean suficientes para asegurar el cumplimiento de los requerimientos en cada una de las jurisdicciones en las que el Grupo Telefónica opera.

La protección de datos requiere un cuidadoso diseño de los productos y servicios así como disponer de robustos procedimientos y normativas internas que faciliten su adecuación a los cambios regulatorios llegado el momento, cuestiones que representan un creciente desafío. El defecto en el mantenimiento de la debida seguridad de los datos y en el cumplimiento de todos los requisitos legales podrían suponer la imposición de sanciones significativas, un daño a la reputación del Grupo y la pérdida de la confianza de los clientes y usuarios.

La reputación de Telefónica depende en gran medida de la confianza digital que es capaz de generar entre sus clientes y los demás grupos de interés. En este sentido, además de las consecuencias reputacionales que tiene esta materia, en la Unión Europea, los incumplimientos muy graves del RGPD pueden suponer la imposición de multas administrativas de hasta la mayor cuantía entre 20 millones de euros o el 4% del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior. Por otra parte, hay que mencionar que la Propuesta Reglamento ePrivacy ya citada también prevé sanciones similares a las previstas en el RGPD.

Cualquier punto de los mencionados anteriormente podría afectar adversamente al negocio, la posición financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo Telefónica puede no anticiparse o adaptarse de forma oportuna a la continua evolución de las demandas cambiantes de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales, lo que podría afectar adversamente a sus negocios y a la reputación de la compañía.

Para mantener y mejorar la posición en el mercado frente a los competidores es vital que Telefónica (i) se anticipe y adapte a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes, y (ii) evite actuaciones o políticas comerciales que generen una percepción negativa sobre el Grupo o los productos y servicios ofrecidos, o puedan tener o ser percibidos de tener un impacto social negativo. Adicionalmente al posible daño reputacional en Telefónica, tales acciones también podrían dar lugar a multas y sanciones.

Para responder a las demandas cambiantes de los clientes, Telefónica necesita adaptar tanto (i) sus redes de comunicación como (ii) su oferta de servicios digitales.

Las redes, que históricamente se habían orientado a la transmisión de voz, han evolucionando hacia unas redes de datos cada vez más flexibles, dinámicas y seguras, sustituyendo, por ejemplo, las antiguas redes de telecomunicaciones de cobre por nuevas tecnologías como la fibra óptica, que facilitan absorber el exponencial crecimiento del volumen de datos que demandan los clientes.

Con relación a los servicios digitales, los clientes requieren una experiencia cada vez más digital y personalizada, así como una continua evolución de nuestra oferta de productos y servicios. En este sentido, se están desarrollando nuevos servicios como "Living Apps", el "Coche Conectado", "Smart Cities", "Smart Agriculture", "Smart Metering" y "Solar 360" que facilitan determinados aspectos de la vida digital de los clientes, así como soluciones para una mayor automatización en la atención comercial y en la provisión de nuestros servicios, a través de nuevas apps y plataformas online que facilitan el acceso a servicios y contenidos como, por ejemplo, las nuevas plataformas de vídeo que ofrecen tanto televisión de pago tradicional, como Vídeo on Demand o acceso multidispositivo. Adicionalmente, Telefónica ha lanzado aplicaciones de customer care (Mi Movistar en España, Me Vivo en Brazil, My O2 en el Reino Unido) y se ha desarrollado un asistente virtual, Aura, con el objetivo de incrementar la accesibilidad de los productos y servicios que ofrece. Sin embargo, no puede haber ninguna garantía de que estos y otros esfuerzos tengan éxito.

En el desarrollo de todas estas iniciativas es también necesario tener en cuenta varios factores: por un lado, existe una demanda social y regulatoria creciente para que las empresas se comporten de una manera socialmente responsable, y por otro, los clientes del

Grupo se relacionan cada vez más a través de canales de comunicación online como las redes sociales donde expresan esta demanda. La capacidad de Telefónica para atraer y retener clientes depende de su percepción sobre la reputación y el comportamiento del Grupo y los riesgos asociados a un potencial daño en la reputación de la marca se han vuelto más relevantes, especialmente por el impacto que puede generar la publicación de noticias a través de redes sociales.

Si Telefónica no pudiera anticiparse o adaptarse a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes o evitar actuaciones inadecuadas, la reputación podría verse afectada negativamente o por otro lado podría tener un efecto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica.

Riesgos operacionales

La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y está expuesta a riesgos de ciberseguridad.

Los riesgos derivados de la ciberseguridad forman parte de los riesgos más relevantes para el Grupo debido a la importancia de la tecnología de la información por su capacidad para llevar a cabo con éxito las operaciones. A pesar de los avances en la modernización de la red, y en reemplazar los sistemas antiguos pendientes de renovación tecnológica, el Grupo opera en un entorno de ciberamenazas crecientes y todos sus productos y servicios dependen intrínsecamente de los sistemas y plataformas de tecnología de la información que son susceptibles de un ciberataque. Los ciberataques exitosos pueden impedir la eficaz provisión, operación y comercialización de los productos y servicios, además de afectar al uso por parte de los clientes, por lo que es necesario seguir avanzando en la identificación de vulnerabilidades técnicas y debilidades de seguridad en los procesos operativos, así como en la capacidad de detección, reacción y recuperación ante incidentes. Esto incluye la necesidad de fortalecer los controles de seguridad en la cadena de suministro, en muchas ocasiones con un elevado número de participantes y repartidos por diferentes países, poniendo un mayor foco en las medidas de seguridad adoptadas por los proveedores del Grupo y otras terceras partes, y en particular, garantizando la seguridad de los servicios en la nube (cloud) prestados por terceros.

Las empresas de telecomunicaciones de todo el mundo se enfrentan a un incremento continuo de las amenazas a la ciberseguridad a medida que los negocios son cada vez más digitales y dependientes de las telecomunicaciones, sistemas/redes informáticas y adoptan tecnología en la nube. Debido a la situación provocada por la pandemia de COVID, el acceso remoto y el teletrabajo de empleados y colaboradores se extendió y es ahora una práctica habitual, incrementando el uso de servicios cloud prestados por terceros. Por tanto, los riesgos asociados a su uso han aumentado, forzando a las empresas a revisar los controles de seguridad más allá del perímetro de la

red corporativa. Asimismo, la proliferación de entornos IoT hace más complicada la gestión de la seguridad, dado su volumen y carácter heterogéneo. Todo lo anterior, unido a la profesionalización de los cibercriminales y su financiación (que facilita la adopción por parte de aquellos de tecnologías y técnicas emergentes, tales como machine learning e inteligencia artificial), están dando lugar a un aumento de la sofisticación del cibercrimen y al empleo de tácticas automatizadas de ataque que disminuyan el margen de tiempo con el que cuentan los equipos de ciberdefensa para proteger los activos digitales de las compañías. Adicionalmente, el Grupo Telefónica tiene presentes los posibles riesgos de ciberseguridad derivados de los distintos conflictos internacionales, y está monitorizando los ciberataques que puedan afectar a nuestra infraestructura, y manteniendo contacto con organismos nacionales e internacionales para disponer de información de ciberinteligencia, sin haberse detectado de momento un incremento significativo de ataques en nuestro perímetro en comparación con otros periodos previos, aunque esto puede cambiar en el futuro. Entre las amenazas de ciberseguridad se encuentran el acceso no autorizado a los sistemas o la instalación de virus informáticos o software maliciosos para apropiarse indebidamente de información sensible como por ejemplo los datos de los usuarios, o perjudicar el funcionamiento de las operaciones del Grupo. Además, las amenazas tradicionales a la seguridad, como la sustracción de ordenadores portátiles, de dispositivos de almacenamiento de datos y de teléfonos móviles también pueden afectar al Grupo junto con la posibilidad de que los empleados del Grupo u otras personas puedan tener acceso a los sistemas del Grupo y filtrar información y/o realizar actos que afecten a sus redes o que de otro modo afecten de forma negativa al Grupo o su capacidad para procesar adecuadamente la información interna o dar lugar a penalizaciones regulatorias.

En particular, en los últimos tres años, el Grupo ha sufrido varios tipos de incidentes de ciberseguridad, que han incluido: (i) intentos de intrusión (directos o a través de phishing), explotación de vulnerabilidades y de credenciales corporativas comprometidas; (ii) ataque de denegación de servicio (DDoS – Distributed Denial of Service), mediante volúmenes masivos de tráfico desde Internet que saturan el servicio; y (iii) explotación de vulnerabilidades para llevar a cabo fraude en los servicios prestados por Telefónica. Hasta la fecha, ninguno de esos incidentes ha tenido consecuencias materiales significativas, para el Grupo Telefónica, pero esto puede cambiar en el futuro.

Aunque Telefónica pretende gestionar estos riesgos adoptando medidas técnicas y organizativas según establece su estrategia de seguridad digital, tales como el uso de detección temprana de vulnerabilidades, control de acceso, la revisión de registros de seguridad en componentes críticos y segregación de red, así como el despliegue de 'cortafuegos', sistemas de prevención de intrusiones, detección de virus y copias de respaldo, no se

puede garantizar que dichas medidas sean suficientes para evitar o mitigar completamente este tipo de incidentes. Por ello, el Grupo Telefónica tiene en vigor pólizas de seguro que podrían cubrir, sujeto a los términos, condiciones, exclusiones, límites y sublímites de indemnización, y deducibles aplicables, ciertas pérdidas financieras derivadas de este tipo de incidentes. Hasta la fecha las pólizas de seguro en vigor han cubierto algunos incidentes de este tipo; no obstante, debido a la potencial severidad e incertidumbre sobre la evolución de este tipo de eventos, dichas pólizas podrían no cubrir en su totalidad la pérdida derivada de estos riesgos.

El cambio climático, las catástrofes naturales y otros factores ajenos al control del Grupo pueden provocar daños físicos a nuestra infraestructura técnica que puede causar fallos en la red, interrupciones del servicio o pérdida de calidad o afectar de algún modo al negocio del Grupo.

El cambio climático, las catástrofes naturales y otros factores ajenos al control del Grupo, como los fallos del sistema, falta de suministro eléctrico, fallos de red, fallos de hardware o software o la sustracción de elementos de red, puede dañar nuestras infraestructuras y afectar a la calidad o causar la interrupción de la prestación de los servicios del Grupo Telefónica.

Además, los cambios en los patrones de temperatura y precipitaciones asociados al cambio climático pueden incrementar el consumo energético de las redes de telecomunicaciones o provocar la interrupción del servicio debido a olas de temperaturas extremas, inundaciones o fenómenos meteorológicos extremos. Estos cambios pueden provocar incrementos en el precio de la electricidad debido, por ejemplo, a la reducción de la generación hidráulica como consecuencia de sequías recurrentes. Adicionalmente, como consecuencia de los compromisos para reducir el cambio climático pueden establecerse nuevos impuestos al dióxido de carbono que afecten directa o indirectamente al Grupo, lo que puede repercutir negativamente en los resultados de las operaciones del Grupo. Telefónica analiza estos riesgos siguiendo las recomendaciones de Task force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

Los fallos de red, las interrupciones del servicio, la pérdida de calidad o los riesgos relativos al cambio climático pueden provocar la insatisfacción de los clientes, una reducción de los ingresos y del tráfico, conllevar la realización de reparaciones costosas, la imposición de sanciones o de otro tipo de medidas por parte de los organismos reguladores, y perjudicar la imagen y reputación del Grupo Telefónica o podría tener un efecto adverso en el negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y / o los flujos de efectivo del Grupo.

Riesgos financieros

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

La presencia internacional de Telefónica permite la diversificación de su actividad en diversos países y regiones, pero se expone a distintas legislaciones, así como al entorno político y económico de los países en los que opera. Desarrollos adversos en estos países como la incertidumbre económica, las presiones inflacionistas, la rápida normalización de la política monetaria, las variaciones en los tipos de cambio o en el riesgo soberano, así como las crecientes tensiones geopolíticas pueden afectar negativamente al negocio de Telefónica, a la situación financiera, a la gestión de la deuda, a los flujos de caja y a los resultados de operaciones y/o a la evolución de algunas o todas las magnitudes financieras del Grupo.

En los últimos años sucesivos shocks han abierto un periodo caracterizado por una extraordinaria incertidumbre y por la concurrencia simultánea de múltiples perturbaciones negativas. Las presiones inflacionistas originadas por los cuellos de botella asociados a la rápida recuperación de la pandemia junto con los incrementos de los precios de las materias primas, dio lugar a una respuesta contundente de los bancos centrales (subida de los tipos de interés y retiro de liquidez del sistema) y una pérdida del poder adquisitivo significativa de los consumidores. Asimismo, a estas presiones inflacionistas también han contribuido las mayores demandas salariales que se vienen apreciando recientemente a nivel internacional, como reflejo tanto de la fortaleza de los mercados de trabajo, especialmente los de las principales economías desarrolladas, y de la prevalencia (aunque en menor medida que en el pasado) de los mecanismos de indexación salarial.

Existen dudas, además, sobre el momento en el que concluirá el periodo inflacionario, ya que eventos geopolíticos como los conflictos armados entre Rusia y Ucrania e Israel y Hamás, entre otros, condicionan negativamente los precios de la energía o el transporte marítimo. Asimismo, existe el riesgo de que la disminución de la liquidez global y los tipos elevados puedan generar una mayor volatilidad financiera que dé lugar a nuevos episodios de estrés, como los observados en Reino Unido, especialmente si la inflación resulta ser más persistente de lo esperado. Asimismo, una relajación monetaria prematura por parte de los bancos centrales podría dar lugar a rebotes inflacionarios que podrían generar un nuevo periodo de estanflación como en los años setenta.

Hacia delante, los elementos que podrían empeorar los efectos de la situación actual serían: escalamiento de los conflictos armados y las posibles interrupciones que puedan tener en el suministro energético y de bienes y los posibles incrementos adicionales de los precios de las materias primas, con un potencial desanclaje de las expectativas de inflación y con un aumento de salarios superior al esperado, prolongando y amplificando el escenario de inflación-recesión. Como consecuencia de

lo anterior, se espera que el crecimiento económico siga siendo débil en el corto plazo, con el riesgo significativo de recesión en muchas partes del mundo todavía presente.

Hasta el momento, los principales países europeos en los que opera el Grupo Telefónica se han visto afectados por los conflictos geopolíticos en curso principalmente a través del canal de precios (encarecimiento de las materias primas, insumos intermedios y costes salariales entre otros), ya que su exposición comercial y financiera directa es limitada. Sin embargo, en Europa sigue preocupando la dependencia energética ante eventuales episodios de desabastecimiento de gas. Latinoamérica podría verse afectada por una menor demanda externa asociada a la ralentización del crecimiento global, por el deterioro de los términos de intercambio y por unas condiciones financieras más exigentes.

A 31 de diciembre de 2023, la contribución de cada segmento a los activos totales del Grupo Telefónica fue la siguiente: Telefónica España 26,0% (25,5% a 31 de diciembre de 2022), VMO2 7,5% (9,8% a 31 de diciembre de 2022), Telefónica Alemania 17,8% (17,5% a 31 de diciembre de 2022), Telefónica Brasil 25,0% (22,7% a 31 de diciembre de 2022) y Telefónica Hispam 14,4% (14,5% a 31 de diciembre de 2022). Parte de los activos del Grupo se encuentran en países que no tienen la consideración de calificación crediticia de grado de inversión (por orden de importancia, Brasil, Argentina, Ecuador y Venezuela). Asimismo, Venezuela y Argentina se consideran países con economía hiperinflacionaria en 2023 y 2022.

En 2023, la contribución de cada segmento al importe neto de la cifra de negocios del Grupo Telefónica fue la siguiente (no incluye VMO2 que se registra por puesta en equivalencia y por tanto no contribuye al importe neto de la cifra de negocios consolidado): Telefónica España 31,1% (31,2% en 2022), Telefónica Alemania 21,2% (20,6% en 2022), Telefónica Brasil 23,7% (22,2% en 2022) y Telefónica Hispam 20,6% (22,9% en 2022).

Los principales riesgos por geografías se detallan a continuación:

En Europa existen varios riesgos de carácter económico y político. En primer lugar, la evolución los conflictos armados, que supone una amenaza para las perspectivas de crecimiento e inflación. Cualquier empeoramiento en el suministro de gas, petróleo, alimentos u otros bienes debido a interrupciones en la cadena de transporte repercutiría negativamente en sus precios, con el consiguiente impacto en la renta disponible de tanto hogares como empresas. A medio plazo, esto podría traducirse en subidas salariales, un aumento persistente de la inflación y un endurecimiento aún mayor de la política monetaria. Cualquiera de los factores anteriores podría repercutir negativamente en el coste de la financiación del sector privado, incluida Telefónica, y podría desencadenar episodios de tensión financiera. Adicionalmente, también existe un riesgo de fragmentación financiera en la transmisión de la política monetaria en la zona euro, lo que significa que los tipos de

interés pueden reaccionar de forma diferente en los distintos países de la zona euro, dando lugar a diferencias en los rendimientos de los bonos emitidos por los países periféricos (como España) y los emitidos por los países centrales, lo que dificultaría el acceso al crédito para los primeros.

Por último, Europa se enfrenta a dos importantes riesgos a largo plazo; en primer lugar, el riesgo de que Europa se quede rezagada en la carrera tecnológica global. En particular, por su dependencia de varias materias primas críticas, indispensables para sectores claves, que deben importarse de otras regiones. En segundo lugar, factores demográficos como la disminución de las tasas de natalidad o el envejecimiento poblacional pueden repercutir negativamente en la población activa y en las perspectivas de crecimiento a largo plazo de la región.

En relación al riesgo político, las elecciones al Parlamento Europeo de 2024, pueden profundizar la fragmentación política y dar lugar a una menor representación de las posiciones moderadas en aras de opciones extremas, lo que podría debilitar la gobernabilidad y obstaculizar la puesta en marcha de la agenda en curso en materia fiscal y económica, política climática y energética y otros aspectos críticos de la gobernanza de la región.

- *España*: existen varios focos locales de riesgo; el primero, el riesgo de que los elevados precios de las materias primas y/o de la aparición de presiones salariales, puedan prolongar el episodio inflacionario con un impacto más profundo en la renta de los hogares. En segundo lugar, y aunque la ejecución de los Fondos Europeos Next Generation (NGEU) parece estar ganando tracción, retrasos adicionales o incluso fallos en su diseño podrían limitar su efecto final sobre el nivel del PIB y el empleo. Asimismo, al ser uno de los países más abiertos al exterior desde el punto de vista comercial y estar prácticamente entre los diez países del mundo más emisores y receptores de capital, España podría verse afectada negativamente por el aumento del proteccionismo y de las restricciones comerciales. Por último, el impacto de la subida de los tipos de interés podría ser el origen de estrés financiero por el elevado endeudamiento público y provocar una eventual corrección del mercado inmobiliario. En el largo plazo el reto es el aumentar el crecimiento potencial vía productividad y garantizar la sostenibilidad de la deuda pública.
- *Alemania*: el riesgo de desabastecimiento energético ha disminuido en los últimos meses debido a la respuesta de Europa en términos de diversificación de fuentes de energía y a la rápida construcción de plantas regasificadoras en el país. No obstante, no es posible descartar que vuelvan a surgir problemas con el suministro energético. Los flujos de gas (desde Rusia vía Ucrania) podrían ser inferiores a los previstos, el consumo podría ser superior debido, por ejemplo, a un invierno inusualmente frío o la competencia por el gas procedente de otros países podría aumentar. Por otro lado, preocupa que un crecimiento de los salarios mayor al previsto y/o el incremento del coste de los

insumos redunden en un círculo más intenso y duradero de la inflación. En cuanto al medio-largo plazo, existe el riesgo de que una potencial intensificación de las tensiones geopolíticas reduzca el comercio internacional, con el consiguiente impacto en el crecimiento potencial del país, dependiente de las exportaciones. Con todo, los retos a largo plazo se mantienen vigentes, como el envejecimiento de la población.

- *Reino Unido*: un proceso desinflacionario más lento de lo esperado podría lastrar el consumo y deprimir el crecimiento económico. En concreto, preocupa que la dinámica actual de crecimiento salarial pueda provocar un nuevo aumento de los precios de bienes y servicios, impidiendo que las tasas de inflación se normalicen con la rapidez prevista. Por otro lado, aunque la economía británica tiene escasos vínculos comerciales directos con Rusia y Ucrania, es vulnerable a la evolución del mercado mundial de energía ya que es la segunda economía europea con un mayor peso del gas en la matriz energética. Por último, la salida formal de la Unión Europea del Reino Unido el pasado 31 de diciembre de 2020 (Brexit) ha creado nuevas barreras al comercio de bienes y servicios y a la movilidad e intercambios transfronterizos que continuará implicando un ajuste económico en el medio plazo.

En Latinoamérica, el riesgo cambiario, excepto en Argentina y Venezuela, es actualmente moderado para el Grupo Telefónica, aunque puede aumentar en el futuro. El fin del ciclo electoral y las rápidas acciones de los bancos centrales para contener la inflación limitarían, al menos parcialmente, el impacto de los riesgos externos (tensiones comerciales a nivel global, volatilidad en los precios de las materias primas, dudas sobre el crecimiento global, tensionamiento en la política monetaria americana y los desequilibrios financieros en China) e internos (gestionar la normalización monetaria y un posible deterioro fiscal subyacente), aunque no hay seguridad de que así sea.

- *Brasil*: la sostenibilidad fiscal y un mayor intervencionismo económico siguen siendo el principal riesgo interno, pero ha disminuido recientemente. La nueva administración ha demostrado su compromiso con la sostenibilidad fiscal al anunciar un nuevo marco fiscal para reemplazar la regla anterior de tope de gastos. Además, también se ha votado con resultado favorable en el Congreso la reforma fiscal destinada a simplificar el sistema tributario indirecto y promover un crecimiento económico más fuerte y sostenible. Hasta ahora, las medidas económicas anunciadas por la nueva administración han ayudado a aliviar la incertidumbre en torno a las políticas económicas, lo que resultó en una revisión al alza de la perspectiva de la calificación crediticia de Brasil por parte de la agencia S&P. Los riesgos relacionados con la inflación y la política monetaria también se han reducido con la aprobación y mantenimiento del objetivo de inflación en niveles reducidos.

- En *Argentina*: los riesgos macroeconómicos y cambiarios se mantienen elevados. Los principales desafíos internos son lograr el consenso político y social necesario para reducir el déficit público y recomponer las reservas internacionales en un contexto de elevada inflación y que pone en riesgo que se pueda cumplir los objetivos de la nueva administración. En el ámbito externo, una desaceleración global que diera lugar a una menor demanda de los productos exportados y de sus precios supondría unas menores entradas de divisas, lo que incrementaría la vulnerabilidad frente a situaciones de volatilidad en los mercados financieros internacionales. Finalmente, la aplicación de medidas heterodoxas de control de precios y las todavía imperantes restricciones cambiarias podrían afectar negativamente la rentabilidad de Telefónica.
- *Chile, Colombia, Perú y Ecuador* están expuestas no sólo a cambios en la economía global por su vulnerabilidad y exposición a movimientos abruptos en los precios de las materias primas, sino también a un endurecimiento inesperado de las condiciones financieras globales. En el lado doméstico, la inestabilidad política existente y la posibilidad de que se produzcan nuevas revueltas sociales y el resurgimiento del populismo, podrían tener un impacto negativo tanto en el corto como en el medio plazo. En este sentido, medidas que resulten en un crecimiento excesivo del gasto público que ponga en peligro el equilibrio fiscal podrían repercutir negativamente en la calificación crediticia soberana de los países, deteriorando aún más las condiciones de financiación locales. Si la inflación fuera más persistente de lo esperado, limitaría la capacidad de respuesta de los bancos centrales frente a una caída abrupta de los niveles de actividad y, también podría incrementar el riesgo de inestabilidad financiera. La incertidumbre política disminuyó en Chile tras el rechazo del nuevo proyecto de Constitución en diciembre de 2023, aunque el mantenimiento del status quo inicial pueda llevar a conflictos sociales. También en Colombia, ya que ahora se espera que las reformas estructurales promovidas por el gobierno sean más amigables para el mercado debido al debilitamiento de la coalición gubernamental. Mientras en Perú, el Gobierno logró reducir las protestas sociales contra su toma de posesión aunque su administración sigue siendo políticamente débil. En Ecuador, el nuevo gobierno se enfrenta a una situación convulsa en materia política y de violencia interna con el incremento de la criminalidad.

Como se ha comentado anteriormente, los países en los que opera el Grupo se enfrentan, en general, a importantes incertidumbres económicas y, en algunos casos, también a incertidumbres políticas. El empeoramiento del entorno económico y político en cualquiera de los países en los que opera Telefónica puede afectar de forma adversa y significativa al negocio, a la situación financiera, a los resultados de las operaciones y/o a los flujos de caja del Grupo.

El Grupo registra y podría registrar en el futuro un saneamiento contable de fondos de comercio, de las inversiones contabilizadas por el método de puesta en equivalencia y de los impuestos diferidos u otros activos.

Conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio (que, a 31 de diciembre de 2023, representaban el 17,9% de los activos totales del Grupo), impuestos diferidos (que, a 31 de diciembre de 2023, representaban el 6,0% de los activos totales del Grupo) u otros activos como activos intangibles (que representaban el 10,9% de los activos totales del Grupo a 31 de diciembre de 2023) e inmovilizado material (que representaba el 22,0% de los activos totales del Grupo a 31 de diciembre de 2023). En el caso del fondo de comercio, la posible pérdida de valor se determina mediante el análisis del valor recuperable de la unidad generadora de efectivo (o conjunto de ellas) a la que se asocia el fondo de comercio en el momento en que éste se origina, y tal cálculo requiere suposiciones y juicios significativos. En el ejercicio 2023 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio de Telefónica Ecuador por un total de 58 millones de euros (en 2022 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor de otros activos de Telefónica Argentina por un total de 77 millones de euros y en 2021 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio de Telefónica del Perú por un total de 393 millones de euros). Además, VMO2, nuestra empresa conjunta al 50:50 con Liberty Global en el Reino Unido, registró en 2023 un deterioro de su fondo de comercio por valor de 3.572 millones de euros, con un impacto negativo de 1,786 millones de euros en "participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia" de la cuenta de resultados consolidada del Grupo.

Adicionalmente, Telefónica podría no recuperar los activos por impuestos diferidos del estado de situación financiera para compensar futuros beneficios tributables. La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos depende de la capacidad del Grupo para generar beneficios tributables en el período en el que dichos activos por impuestos diferidos siguen siendo deducibles. Si Telefónica creyera que no va a ser capaz de utilizar sus activos por impuestos diferidos durante dicho período, sería necesario registrar un deterioro en la cuenta de resultados, que no tendría impacto en caja. En este sentido, a título de ejemplo en el ejercicio 2021 se revirtieron activos por impuestos diferidos correspondientes al grupo fiscal en España por importe de 294 millones de euros.

En el futuro pueden producirse nuevos saneamientos contables de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos que podrían afectar negativamente al negocio, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo se enfrenta a riesgos relacionados con su nivel de endeudamiento financiero,

capacidad de financiación y capacidad para llevar a cabo el plan de negocio.

El funcionamiento, la expansión y la mejora de las redes del Grupo Telefónica, el desarrollo y la distribución de los servicios y productos del Grupo, la ejecución del plan general estratégico de la Compañía, el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías, la renovación de licencias, y la expansión del negocio en los países en los que opera el Grupo, podrían precisar de una financiación sustancial.

El Grupo Telefónica es un emisor de deuda relevante y frecuente en los mercados de capitales. A 31 de diciembre de 2023, la deuda financiera bruta del Grupo ascendía a 37.061 millones de euros (39.079 millones de euros a 31 de diciembre de 2022) y la deuda financiera neta del Grupo ascendía a 27.349 millones de euros (26.687 millones de euros a 31 de diciembre de 2022). A 31 de diciembre de 2023, el vencimiento medio de la deuda era de 11,6 años (13,1 años a 31 de diciembre de 2022) incluyendo las líneas de crédito disponibles y comprometidas.

Una disminución de la liquidez de la Compañía, una dificultad en la refinanciación de los vencimientos de la deuda o en la captación de nuevos fondos como deuda o recursos propios, podría obligar a Telefónica a utilizar recursos ya asignados a inversiones u otros compromisos para el pago de su deuda financiera, lo cual podría tener un efecto negativo en los negocios del Grupo, la situación financiera, los resultados operativos y/o en los flujos de caja.

La financiación podría resultar más difícil y costosa de obtener ante un deterioro significativo de las condiciones en los mercados financieros internacionales o locales, debido, por ejemplo, a las políticas monetarias fijadas por los bancos centrales, tanto por posibles subidas de tipos de interés como por disminuciones en la oferta de crédito, el aumento de la incertidumbre política y comercial global y la inestabilidad del precio del petróleo o por un eventual deterioro de la solvencia o del comportamiento operativo de la Compañía.

A 31 de diciembre de 2023, los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2024 ascendían a 3.701 millones de euros y los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2025 ascendían a 3.900 millones de euros.

En conformidad con su política de liquidez, la Compañía tiene cubiertos los vencimientos brutos de deuda por encima de los próximos 12 meses con la caja y líneas de crédito disponibles a 31 de diciembre de 2023. A 31 de diciembre de 2023, el Grupo Telefónica contaba con líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por un importe aproximado de 11.315 millones de euros (de los cuáles 11.148 millones de euros tenían un vencimiento superior a 12 meses). La liquidez podría verse afectada si las condiciones de mercado dificultaran la renovación de las líneas de crédito no dispuestas, el 1,5% de las cuales, a 31 de diciembre de 2023, tenían establecido su vencimiento inicial para antes del 31 de diciembre de 2024.

Adicionalmente, dada la interrelación entre el crecimiento económico y la estabilidad financiera, la materialización de alguno de los factores de riesgo económico, político y de tipo de cambio comentados anteriormente podría afectar adversamente a la capacidad y coste de Telefónica para obtener financiación y/o liquidez. Esto a su vez podría tener, por tanto, un efecto adverso significativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Por último, cualquier rebaja en las calificaciones crediticias del Grupo podría conducir a un aumento de sus costes de endeudamiento y también podría limitar su capacidad de acceder a los mercados de crédito.

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

El riesgo de tipo de interés surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan: (i) a los costes financieros de la deuda a tipo variable (o con vencimiento a corto plazo, y previsible renovación); (ii) al valor de los pasivos a largo plazo con tipos de interés fijo; y (iii) a los gastos financieros y pagos de principal de los instrumentos financieros vinculados a la inflación, considerando como riesgo de interés al riesgo de variación de las tasas de inflación.

En términos nominales, a 31 de diciembre de 2023, el 89% de la deuda financiera neta del Grupo tenía su tipo de interés fijado a tipos de interés fijos por períodos de más de un año. El coste efectivo de los pagos de intereses relacionados con la deuda de los últimos 12 meses excluyendo arrendamientos fue 3,80%, comparado con 3,96% a 31 de diciembre de 2022. Para dar una idea de la sensibilidad de los costes financieros a la variación de los tipos de interés a corto plazo a 31 de diciembre de 2023: (i) un incremento en 100 puntos básicos en los tipos de interés en todas las divisas donde tenemos una posición financiera a esa fecha, implicaría un incremento de los costes financieros de 25 millones de euros; (ii) y una reducción de 100 puntos básicos en todas las divisas (aunque los tipos sean negativos) implicaría una reducción de los costes financieros de 25 millones de euros. Para la elaboración de estos cálculos se supone una posición constante equivalente a la posición a esa fecha de deuda financiera neta.

El riesgo de tipo de cambio surge principalmente por: (i) la presencia internacional de Telefónica, con inversiones y negocios en países con monedas distintas del euro (fundamentalmente en Latinoamérica pero también en el Reino Unido), (ii) por la deuda en divisas distintas de las de los países donde se realizan los negocios, o donde radican las sociedades que han tomado la deuda, y (iii) por aquellas cuentas a cobrar o pagar en divisa extranjera respecto a la sociedad que tiene la transacción registrada. Conforme a los cálculos del Grupo, el impacto en los resultados, y concretamente en las diferencias de cambio, de una depreciación del 10% de las divisas

latinoamericanas respecto al dólar y una depreciación del 10% del resto de divisas a las que el Grupo está más expuesto, supondría unas ganancias por tipo de cambio de 17 millones de euros a 31 de diciembre de 2023 y una apreciación del 10% de las divisas latinoamericanas respecto al dólar y una apreciación del 10% del resto de divisas a las que el Grupo está más expuesto, supondría unas pérdidas por tipo de cambio de 17 millones de euros a 31 de diciembre de 2023. Estos cálculos se han realizado considerando constante la posición en divisa con impacto en cuenta de resultados a 31 de diciembre de 2023 e incluyendo los derivados financieros contratados.

En 2023, la evolución de los tipos de cambio (sin considerar el efecto de los países hiperinflacionarios) tuvo sólo un impacto positivo menor en los resultados, sumando 0,2 puntos porcentuales al crecimiento interanual de las ventas y sin impacto en el OIBDA (impacto positivo de 4,5 puntos porcentuales y 3,0 puntos porcentuales, respectivamente, en 2022, principalmente por la evolución del real brasileño). Asimismo, las diferencias de conversión generadas en 2023 impactaron positivamente en el patrimonio del Grupo en 37 millones de euros (1.169 millones de euros en 2022). Si se consideraran los impactos de los países hiperinflacionarios, el impacto adverso de las variaciones en las monedas en nuestros resultados consolidados, estado de situación financiera y estado de flujos de efectivo habría sido mayor.

Para gestionar estos riesgos, el Grupo Telefónica utiliza diversas estrategias, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros, que, en sí mismas, no están exentas de riesgos como, por ejemplo, el riesgo de contrapartida que conllevan este tipo de coberturas. Sin embargo, estas estrategias de gestión pueden resultar infructuosas, pudiendo perjudicar el negocio, la situación financiera, los resultados de operaciones y la generación de caja del Grupo. Si el Grupo Telefónica no fuese capaz de gestionar de manera efectiva su exposición a los tipos de cambio de divisas o tasas de interés, los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica podrían verse afectados negativamente.

Riesgos legales y de cumplimiento normativo

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

Telefónica y las sociedades del Grupo operan en sectores altamente regulados y son parte y pueden ser parte en el futuro en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales en el curso ordinario de sus negocios cuyo resultado es impredecible.

El Grupo Telefónica está sujeto a revisiones, exámenes y auditorías periódicas por parte de las autoridades fiscales con respecto a los impuestos en las jurisdicciones en las que opera y es parte y puede ser parte en el futuro en

determinadas reclamaciones fiscales. En particular, el Grupo Telefónica es actualmente parte en determinados procedimientos fiscales y regulatorios abiertos en Brasil, fundamentalmente en relación con el ICMS (impuesto brasileño que grava los servicios de telecomunicaciones) y al Impuesto sobre Sociedades.

En este sentido, a 31 de diciembre de 2023, Telefónica Brasil mantenía provisiones por contingencias tributarias por importe de 515 millones de euros y provisiones por contingencias regulatorias por importe de 329 millones de euros. Además, Telefónica Brasil se enfrenta a posibles contingencias fiscales y regulatorias no provisionadas. A 31 de diciembre de 2023, el Grupo Telefónica mantenía pasivos contingentes relacionados con el impuesto de sociedades, otros impuestos y procedimientos regulatorios en Brasil por importe de 5.678 millones de euros, 6.909 millones de euros y 1.264 millones de euros, respectivamente (véase Nota 24 c)-Otras Provisiones y Nota 25-Litigios Fiscales de Telefónica Brasil, de las Cuentas Anuales Consolidadas). Además, el Grupo realiza estimaciones de las obligaciones fiscales que considera razonables, pero si una autoridad tributaria no está de acuerdo, podría enfrentarse a una responsabilidad fiscal adicional, incluyendo intereses y sanciones. No puede haber garantías de que cualquier pago relacionado con tales contingencias o que exceda nuestras estimaciones no tenga un efecto adverso importante en los negocios del Grupo, los resultados, la situación financiera y/o los flujos de caja. Adicionalmente a los litigios más significativos indicados, puede consultarse un mayor detalle de los litigios, multas y sanciones en la Nota 25 y 29 de las Cuentas Anuales Consolidadas. El detalle de las provisiones por litigios, sanciones fiscales y reclamaciones en Brasil puede consultarse en la Nota 24 de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Asimismo, el Grupo Telefónica es parte en determinados litigios en Perú relativos a determinados impuestos sobre la renta de ejercicios anteriores respecto de los cuales a Telefónica se le han notificado las resoluciones judiciales que resuelven los procesos contencioso-administrativos con resultado desfavorable para el Grupo, lo que requerirá el pago de los impuestos correspondientes a ejercicios anteriores. Al finalizar los trámites pertinentes, la Administración Tributaria, mediante un acto administrativo, determinará el importe de la obligación de pago. El impacto estimado de las citadas resoluciones judiciales ya está provisionado en los estados financieros de Telefónica, siendo la provisión total a 31 de diciembre de 2023 de 3.117 millones de soles peruanos (aproximadamente 761 millones de euros a dicha fecha).

Un resultado adverso o un acuerdo extrajudicial de éstos u otros litigios o contenciosos, presentes o futuros, podrían representar un coste significativo y tener un efecto negativo material en los negocios, la situación financiera, los resultados o la generación de caja del Grupo.

El mayor escrutinio y las expectativas cambiantes de los grupos de interés, las obligaciones legales y el cumplimiento de los propios objetivos del Grupo Telefónica en materia ESG, exponen al Grupo Telefónica a diversos riesgos.

El Grupo Telefónica puede no adaptarse o cumplir con las expectativas cada vez más exigentes de analistas, inversores, clientes y otros grupos de interés, así como con los nuevos requerimientos regulatorios de información, en materia ESG. Además, las expectativas y los requerimientos pueden diferir de una región a otra, ya que pueden basarse en criterios de cálculo u otros criterios divergentes y pueden experimentar cambios importantes, ya que aún se encuentran una fase emergente.

Además, la divulgación de información del Grupo Telefónica sobre sus objetivos e iniciativas en materia ESG en reportes públicos y otras comunicaciones (incluidos sus objetivos de reducción de emisiones de CO₂), le expone al riesgo de no alcanzar dichos objetivos e iniciativas.

Aunque el Grupo Telefónica está trabajando para adecuarse a los nuevos requerimientos de información en materia ESG, en la consecución de sus objetivos, y en adecuarse a las expectativas de sus grupos de interés en estas materias, si la Compañía no es capaz de cumplir con dichas expectativas no aborda adecuadamente la cuestiones ESG o no logra alcanzar los objetivos reportados (incluidos sus objetivos de reducción de emisiones de CO₂), la reputación del Grupo Telefónica, su negocio, situación financiera, los resultados de sus operaciones y/o sus flujos de caja podrían verse afectadas de forma material y negativamente.

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

El Grupo Telefónica debe cumplir con las leyes y reglamentos contra la corrupción de las jurisdicciones donde opera en el mundo y, en determinadas circunstancias, con leyes y reglamentos contra la corrupción con efecto extraterritorial, tales como la U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 y el United Kingdom Bribery Act de 2010. Las leyes contra la corrupción generalmente prohíben, entre otras conductas, ofrecer cualquier cosa de valor a funcionarios con el fin de obtener o mantener negocios o asegurar cualquier ventaja empresarial indebida o no mantener libros y registros precisos y registrar adecuadamente las transacciones.

En este sentido, debido a la naturaleza de su actividad, el Grupo Telefónica ve incrementada su exposición a este riesgo, lo que acrecienta la probabilidad de ocurrencia del mismo. En particular, cabe destacar la continua interacción con funcionarios y Administraciones Públicas en los frentes institucional y regulatorio (se trata de una actividad regulada en diferentes órdenes), operacional

(en el despliegue de su red, está sujeta a la obtención de múltiples permisos de actividad) y comercial (presta servicios directa e indirectamente a las Administraciones Públicas). Más aún, Telefónica es una compañía multinacional sujeta a la autoridad de diferentes reguladores y al cumplimiento de diversas normativas, nacionales o extraterritoriales, civiles o penales, a veces con competencias compartidas, por lo que resulta muy difícil cuantificar los eventuales impactos de cualquier incumplimiento, teniendo en cuenta que en dicha cuantificación debe considerarse, no sólo la cuantía económica de las sanciones, sino también la potencial afectación negativa de las mismas al negocio, a la reputación y/o marca, e incluso, llegado el caso, a la capacidad para contratar con las Administraciones Públicas.

Adicionalmente, las operaciones del Grupo Telefónica pueden estar sujetas, o de alguna manera afectadas por programas de sanciones económicas y otras restricciones comerciales ("sanciones"), tales como aquellas gestionadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea y los Estados Unidos, incluyendo la Oficina del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos para el Control de Activos Extranjeros (U.S. Treasury Department's Office of Foreign Assets Control OFAC) y Reino Unido. La normativa relativa a sanciones restringe las relaciones del Grupo con ciertos países, territorios, individuos y entidades sancionados, y puede imponer determinadas restricciones comerciales, entre ellas, restricciones a la exportación e importación de determinados servicios y bienes. En este contexto, la prestación de servicios por parte de una multinacional de telecomunicaciones, como el Grupo Telefónica, de forma directa e indirecta, en múltiples países, requiere la aplicación de un alto grado de diligencia para prevenir la aplicación de sanciones (que pueden incluir programas de sanciones económicas a países, territorios, listas de entidades y personas sancionadas o determinadas restricciones comerciales). Dada la naturaleza de su actividad, la exposición del Grupo Telefónica a dichas sanciones es especialmente destacable.

Aunque el Grupo cuenta con normativa interna y procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las leyes contra la corrupción y la normativa relativa a sanciones anteriormente mencionadas, no puede garantizar que esta normativa y procedimientos sean suficientes, o que los empleados, consejeros, directores, socios, agentes y proveedores de servicios del Grupo no actúen infringiendo la normativa y procedimientos del Grupo (o, igualmente, infringiendo las leyes pertinentes en materia de lucha contra la corrupción y sanciones), y por tanto el Grupo, sus filiales o dichas personas o entidades puedan en última instancia considerarse responsables. En este sentido, actualmente, el Grupo Telefónica coopera con autoridades gubernamentales (en su caso, conduciendo las investigaciones internas correspondientes) a propósito de solicitudes de información potencialmente relacionadas, de forma directa o indirecta, con posibles infracciones de

las leyes contra la corrupción. Telefónica considera que cualquier potencial sanción en el marco de estas solicitudes específicas, no afectaría de forma material a la situación financiera del Grupo, considerando su tamaño.

No obstante lo anterior, el incumplimiento de las leyes contra la corrupción y sanciones podría dar lugar, no sólo a sanciones económicas sino también a la resolución de contratos públicos, revocar autorizaciones y licencias, y podrían tener un efecto negativo material en la reputación, o tener un efecto adverso en los negocios del Grupo, su situación financiera, y los resultados operativos y/o los flujos de caja.

Informe Anual de Gobierno Corporativo



Informe Anual de Gobierno Corporativo

- 4.1.** Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2023 y Perspectivas para 2024
- 4.2.** Estructura de la Propiedad
- 4.3.** Junta General de Accionistas
- 4.4.** Estructura Organizativa de los Órganos de Administración
- 4.5.** Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés
- 4.6.** Sistemas de Control y Gestión de Riesgos
- 4.7.** Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)
- 4.8.** Anexo Estadístico IAGC
- 4.9.** Otras Informaciones de interés

40%

de mujeres en el Consejo
de Administración

66,67%

de Consejeros
Independientes

Evaluación

del Consejo y sus
Comisiones por parte de un
Consultor Externo

4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2023 y Perspectivas para 2024

GRI 2-9, 2-17

4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo

Los principios fundamentales del sistema de gobierno corporativo de Telefónica están contenidos en sus Estatutos Sociales, en el Reglamento del Consejo de Administración, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, en el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, en el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores, y en determinadas Políticas relacionadas con esta materia, destacando, entre otras, la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros, la Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto, la Política de Remuneraciones de los Consejeros y la Política de Negocio Responsable. Estas normas determinan los principios de actuación del Consejo de Administración, regulan su organización y funcionamiento y fijan las normas de conducta de sus miembros.

Por lo que respecta a los principios que inspiran el sistema de gobierno corporativo de Telefónica, éstos son:

- a. la maximización del valor de la Compañía en interés de los accionistas,
- b. el papel esencial del Consejo de Administración en la supervisión de la dirección y administración de la Sociedad, y
- c. la transparencia informativa en las relaciones con sus grupos de interés, entre otros, los empleados, los accionistas, los inversores y los clientes.

A este respecto, el Consejo de Administración adoptará las medidas necesarias para asegurar: (i) que el equipo de gestión de la Compañía persigue la creación de valor para los accionistas, (ii) que este equipo de gestión se encuentra bajo su efectiva supervisión, (iii) que ninguna persona o grupo reducido de personas ostenta un poder de decisión no sometido a contrapesos o controles, y (iv) que ningún accionista recibe un trato de privilegio frente a los demás.

4.1.2. Mejora continua del Gobierno Corporativo

Telefónica tiene el firme compromiso de mejorar de manera continua su marco de gobierno corporativo, incrementando, potenciando y consolidando las mejores prácticas en esta materia.

En relación con ello, la Compañía analiza y revisa de forma constante sus estructuras de gobierno corporativo y el grado de cumplimiento de las principales recomendaciones existentes en materia de buen gobierno, considerando en todo momento posibles iniciativas de mejora en el corto y medio plazo, y teniendo siempre presente la búsqueda de la fórmula de gobierno que mejor defienda los intereses de los accionistas y la creación de valor sostenible.

En este contexto, y como ya ha realizado en ejercicios anteriores, Telefónica ha continuado mejorando y fortaleciendo su marco de gobierno corporativo en el año 2023 mediante la adopción, entre otras, de las siguientes decisiones y medidas:

- i) la renovación y reorganización del Consejo de Administración y de sus Comisiones, que ha permitido

incrementar la presencia de Consejeros Independientes, lograr una composición más equilibrada y diversa con más presencia de Consejeras, reducir el número de Comisiones del Consejo y mejorar el reparto de competencias entre ellas.

En particular, tras las vacantes que se produjeron en el seno del Consejo como consecuencia de la renuncia voluntaria presentada por D. Peter Erskine (Consejero Otro Externo) y D. Juan Ignacio Cirac Sasturain (Consejero Independiente), por motivos personales y con la finalidad de facilitar la renovación del órgano de administración de la Compañía, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, nombró por cooptación como Consejeros de Telefónica, S.A., con la categoría de Consejeros Independientes, a D^a Solange Sobral Targa y a D. Alejandro Reynal Ample.

Dichos nombramientos han incrementado la presencia de Consejeros Independientes, que ahora representan dos tercios de los miembros del Consejo de Administración, y se ha elevado el porcentaje de Consejeras hasta el 40%, en línea con las mejores prácticas internacionales.

Asimismo, en la misma sesión del Consejo de Administración de 13 de diciembre de 2023, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (que, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento del Consejo, formuló a tal efecto la correspondiente Memoria Justificativa), aprobó la modificación del Reglamento del Consejo de Administración con los siguientes objetivos: (i) simplificar y adaptar la estructura organizativa de las Comisiones del Consejo de Administración de la Compañía a la actual composición del órgano de administración de la Compañía, reduciendo en dos el número de Comisiones (pasando de seis a cuatro Comisiones), (ii) potenciar la función de definición y supervisión estratégica del Consejo de Administración, suprimiendo la Comisión de Estrategia e Innovación; y (iii) ampliar las funciones de la actual Comisión de Sostenibilidad y Regulación (anteriormente denominada Comisión de Sostenibilidad y Calidad), para atribuirle el conocimiento de cuestiones de regulación.

Como consecuencia de las modificaciones anteriormente descritas, se acordaron los siguientes cambios en la composición de las Comisiones del Consejo de Administración:

- Comisión Delegada
Nombrar Vocal a D^a Claudia Sender Ramírez.
- Comisión de Auditoría y Control
Nombrar Vocal a D^a María Luisa García Blanco.
- Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno
Nombrar Vocal a D^a Verónica Pascual Boé.
- Comisión de Sostenibilidad y Regulación

Nombrar Vocal a D. Francisco Javier de Paz Mancho, D. José María Abril Pérez, D^a María Luisa García Blanco, D^a Carmen García de Andrés, D^a María Rotondo Urcola y D^a Solange Sobral Targa.

Asimismo, en esa misma fecha, la Comisión acordó designar a D. Francisco Javier de Paz Mancho como nuevo Presidente de dicha Comisión.

Asimismo, el 20 de febrero de 2024 y con motivo del vencimiento del cargo de D. Peter Löscher como Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, la mencionada Comisión acordó nombrar a D. José Javier Echenique Landiribar como Presidente de la misma, en sustitución de D. Peter Löscher, que permanece como Vocal de dicha Comisión.

Por otro lado, en la misma fecha, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno acordó nombrar a D. Peter Löscher como Presidente de la misma, en sustitución de D. José Javier Echenique Landiribar, que permanece como Vocal de dicha Comisión.

ii) la evaluación, por un Consultor Externo, del Sistema de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2023, en los términos que se describirán posteriormente en este Informe;

iii) la implementación continua de Programas de formación a todos los miembros del Consejo de Administración, en aquellas materias que se han considerado convenientes; y

(iv) la actualización de parte de las normas y políticas internas de la Compañía, en aquellas cuestiones que así lo han requerido.

Se expone, a continuación, el detalle de las cuestiones indicadas en los párrafos anteriores:

> Cambios relacionados con la composición del Consejo de Administración

Para proponer el nombramiento de la Sra. Sobral y el Sr. Reynal, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno evaluó detalladamente las propuestas de dichos nombramientos, atendiendo a la solvencia, competencia, experiencia, formación, perfil profesional y disposición de los nuevos Consejeros a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios para el eficaz desarrollo de sus funciones, contando con el apoyo de un Asesor Externo. Asimismo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificó y valoró que los nuevos Consejeros no se encontraban incursos en ninguna de las circunstancias previstas en el artículo 529 duodécimo.4 de la Ley de Sociedades de Capital, pudiendo desempeñar su cargo sin verse condicionados por relaciones con la Compañía o su Grupo, sus Accionistas Significativos o sus Directivos y pudiendo, por tanto, ostentar la categoría de Consejeros Independientes.

D^a Solange Sobral Targa es licenciada en Ciencias de la Computación por la Universidad de Federal de Sao Carlos (Brasil) y ha cursado un Máster en Ciencias de la Computación por la Universidade Estadual de Campinas (Brasil).

Asimismo, la Sra. Sobral tiene una dilatada experiencia profesional, habiendo ocupado puestos en desarrollo de negocios digitales y liderazgo de equipos multidisciplinarios, actuando actualmente como agente de transformación digital.

La Sra. Sobral es Socio Vicepresidente de CI&T, una importante empresa de tecnología de la información y desarrollo de software, que cotiza en la Bolsa de Nueva York. Asimismo, forma parte de distintos Consejos de Administración, siendo Consejera Independiente en Unidas (sociedad brasileña de alquiler de automóviles), Consejera de Telefónica Brasil, S.A. (VIVO) y es miembro del Comité de Diversidad e Inclusión del Banco Itaú.

Por su parte, D. Alejandro Reynal Ample es licenciado en Ingeniería Mecánica del Instituto de Tecnología de Georgia y tiene un *Master Business Administration* (MBA) en la Escuela de Negocios de Harvard.

Asimismo, el Sr. Reynal goza de una amplia experiencia profesional internacional, habiendo trabajado en Estados Unidos, Europa, América Latina y el Caribe. Actualmente, es el Presidente y CEO de Four Seasons.

El nombramiento de la Sra. Sobral y del Sr. Reynal deberán ser ratificados por la próxima Junta General de Accionistas que se celebre.

> Cambios relacionados con las Comisiones del Consejo de Administración y modificación del Reglamento del Consejo de Administración

En el marco de dicha reforma, se aclaró el reparto competencial entre las Comisiones, precisando la forma en la que la actual Comisión de Sostenibilidad y Regulación debe ejercer sus funciones en los ámbitos competenciales compartidos con la Comisión de Auditoría y Control, en relación con los riesgos en materia de sostenibilidad y la información no financiera y con la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en relación con los indicadores no financieros vinculados a sostenibilidad y la retribución variable de los Consejeros y de la Alta Dirección de la Compañía.

Dicha modificación del Reglamento del Consejo de Administración fue comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con fecha 24 de enero de 2024, siendo asimismo puesta a disposición de los accionistas a través de la página web de la Compañía.

> Evaluación del Sistema de Gobierno Corporativo por un Consultor Externo

Asimismo, y en los términos que se expondrán de forma pormenorizada posteriormente, se ha realizado, con la colaboración de un Consultor Externo (Egon Zenhder), una evaluación minuciosa y en detalle, del actual Sistema de Gobierno Corporativo de la Compañía, con el fin de valorar su funcionamiento e identificar los aspectos que pudieran requerir una evolución y mejora.

> Programas de formación e información

Telefónica ofrece a todos los miembros del Consejo de Administración programas de formación y actualización de conocimientos de forma continua sobre aquellos aspectos que resulten de especial importancia para el desempeño de sus funciones.

En este sentido, a lo largo del ejercicio 2023, se han desarrollado sesiones formativas e informativas para los miembros del Consejo de Administración y de las Comisiones del Consejo por consultores externos y por equipos internos relacionadas, entre otros, con las siguientes cuestiones:

- Contenidos audiovisuales: Sesión formativa sobre la organización e infraestructuras de Movistar+. Visita a sus oficinas e instalaciones ubicadas en Tres Cantos (Madrid), el día 30 de marzo de 2023.
- Financiera: Sesión formativa sobre Derivados, el día 27 de junio de 2023.
- Sostenibilidad:
 - Sesión formativa sobre Cambio Climático, los días 26 y 30 de junio de 2023.
 - Sesión formativa sobre Diversidad e Inclusión, los días 6 y 9 de octubre de 2023.
 - Sesión formativa sobre aspectos regulatorios y de *benchmark* en materia de ESG, el día 28 de noviembre de 2023.
- Gobierno Corporativo: Tendencias de Gobierno Corporativo en compañías de la SEC, el día 8 de mayo de 2023.

Por otra parte, cuando se produce la incorporación de nuevos Consejeros, Telefónica pone a su disposición la información relevante de la Compañía a fin de facilitar a los nuevos miembros del Consejo de Administración o de sus Comisiones el apoyo preciso para adquirir el conocimiento necesario de la Compañía y de su Grupo, de manera que desde su nombramiento puedan desempeñar activa y eficazmente sus funciones.

Entre la documentación que se facilita a los nuevos Consejeros, destacan: (i) la normativa societaria básica (Estatutos Sociales, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento del Consejo de Administración, Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, y Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Asimismo, Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros, Política de Remuneraciones de los Consejeros, y Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto); (ii) el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores (RIC), en el que se establecen

una serie de obligaciones de comunicación y de restricciones a la realización de operaciones con valores emitidos por sociedades del Grupo Telefónica; (iii) el Calendario previsto de sesiones ordinarias del Consejo de Administración y de las Comisiones del Consejo; y (iv) la presentación de los órganos de gobierno y de la estructura organizativa de la Compañía.

Asimismo, se organizan sesiones internas con los representantes de las áreas más relevantes para que conozcan el detalle y el funcionamiento del Consejo de Administración y de sus Comisiones, según corresponda.

► Actualización de Políticas y Normativas Corporativas

Durante el ejercicio 2023, el Consejo de Administración ha aprobado, entre otras, las siguientes Políticas y Normativas Corporativas y actualizaciones para contemplar aspectos relacionados con la gestión de la sostenibilidad: (i) Normativa sobre Comunicación de Información a los Mercados y a otros Grupos de Interés, y (ii) Normativa sobre Registro, Comunicación y Control de la Información Financiera y de Sostenibilidad.

Asimismo, en materia de control interno, se han actualizado las siguientes Políticas y Normativas Corporativas: (i) Política de Gestión de Riesgos; (ii) Política y Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica para su adaptación a la ley; (iii) Normativa sobre Contratación de Bienes y Servicios; (iv) Normativa Corporativa de Control de Pagos; (v) Política Corporativa de Control Interno; (vi) Política de elaboración y organización del Marco Normativo del Grupo Telefónica; (vii) Política sobre la Organización de Auditoría Interna; y (viii) Política Global de Seguridad.

• Aprobación de la nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros

La Junta General de Accionistas de la Compañía de 2023, en su reunión celebrada el 31 de marzo de 2023, aprobó con una amplia mayoría (92,66% de los votos a favor) la nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A., que entró en vigor en la fecha de su aprobación por la Junta General de Accionistas y permanecerá vigente hasta el 31 de diciembre de 2026, dejando sin efecto la Política de Remuneraciones 2021-2023 hasta ese momento vigente.

La nueva Política de Remuneraciones sigue una línea continuista de la anterior Política, aprobada en la Junta General de Accionistas de 2021, si bien introduce algunas modificaciones, destacando las siguientes: (i) la eliminación de la posibilidad de conceder remuneraciones extraordinarias; y (ii) la ampliación en 12 meses adicionales, hasta los 36 meses, la duración del período en el que es posible recuperar total o parcialmente cualquier elemento de retribución variable de los Consejeros Ejecutivos, con posterioridad a su abono (clawback).

• Aprobación de la nueva Política de Recuperación ("Executive Officer Compensation Recoupment Policy")

El Consejo de Administración de la Compañía, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó en 2023 una Política de Recuperación (Executive Officer Compensation Recoupment Policy) que complementa y desarrolla el régimen de recuperación de la retribución variable (clawback). Con esta nueva norma, Telefónica, S.A. consolida su compromiso con las mejores prácticas en materia de remuneración a nivel internacional y da cumplimiento a los requisitos de cotización exigidos a los emisores de valores extranjeros que cotizan en la Bolsa de Nueva York, así como a lo dispuesto en la Ley de Reforma de Wall Street y Protección al Consumidor "Dodd-Frank", de Estados Unidos de América (U.S. Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act).

4.1.3. Cuestiones clave del Consejo de Administración

A continuación, se detallan algunas cuestiones clave del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a 31 de diciembre de 2023:



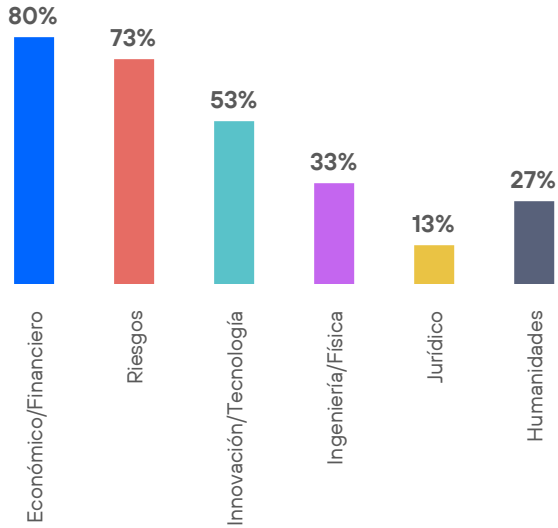
8,80 Años - duración media en el cargo de Consejero

Renovación Consejo Administración desde 2016 **73,33 %** Consejeros

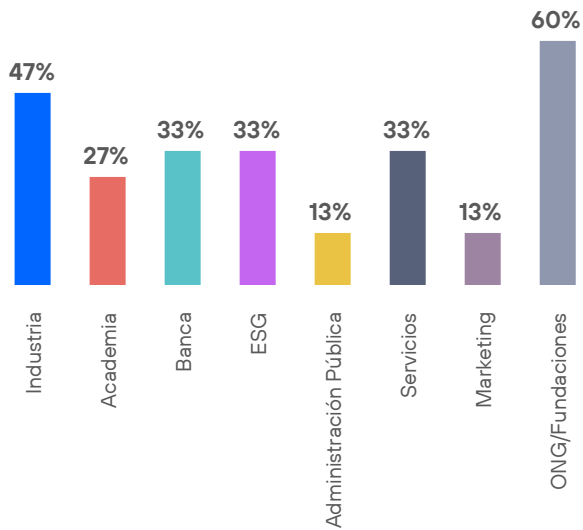
Consejero Independiente Coordinador desde diciembre de 2019

Igualmente, en materia de diversidad del Consejo, destacan los siguientes aspectos:

% de Consejeros con los siguientes conocimientos y habilidades



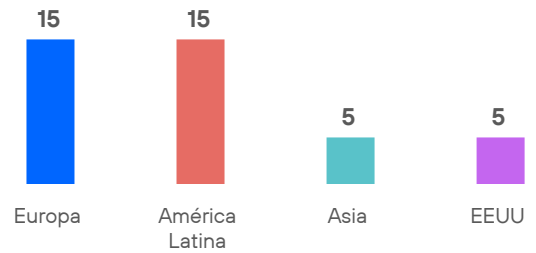
% de Consejeros con experiencia profesional en los siguientes sectores



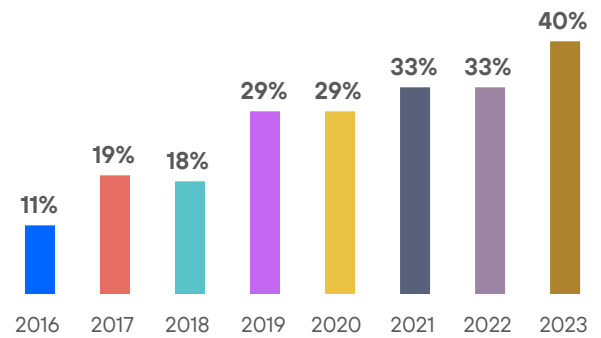
Nacionalidad

Española		12
Austriaca		1
Brasileña		2

Número de Consejeros con experiencia internacional



% de mujeres en el Consejo



Diversidad del Consejo por edades



A continuación, se detalla la composición del Consejo de Administración y la de cada una de sus Comisiones a la fecha de este Informe. Se puede consultar información adicional en el apartado 4.4. de este Informe y en el apartado C del anexo estadístico.

Nombre	Cargo	Consejo de Administración				Comisiones del Consejo ¹²			
		Ejecutivo	Dominical	Independiente	Otro Externo	Comisión Delegada	Auditoría y Control ³	Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ⁴	Sostenibilidad y Regulación
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	x				P			
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente		x			VP			
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente		x			VP			V
D. José Javier Echenique Landiribar	Vicepresidente y Consejero Independiente Coordinador			x		VP	P	V	
D. Ángel Vilá Boix	Consejero Delegado (C.O.O.)	x				V			
D ^a Carmen García de Andrés	Vocal			x			V		V
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal			x			V	V	V
D. Peter Löscher	Vocal			x		V	V	P	
D ^a Verónica Pascual Boé	Vocal			x				V	
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal				x	V		V	P
D. Alejandro Reynal Ample ²	Vocal			x					
D. Francisco José Riberas Mera	Vocal			x					
D ^a María Rotondo Urcola	Vocal			x			V		V
D ^a Claudia Sender Ramírez	Vocal			x		V			
D ^a Solange Sobral Targa ²	Vocal			x					V
P	Presidente								
VP	Vicepresidente								
V	Vocal								

1 El Consejo de Administración de Telefónica, S.A., en su reunión de 13 de diciembre de 2023, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, acordó suprimir la Comisión de Estrategia e Innovación e integrar la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales y la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, que pasan a constituir una única Comisión, bajo la denominación de Comisión de Sostenibilidad y Regulación.

2 El Consejo de Administración de Telefónica, S.A., en su reunión de 13 de diciembre de 2023, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, acordó nombrar por cooptación Consejeros de Telefónica, S.A., con la categoría de Consejeros Independientes a D^a Solange Sobral Targa y a D. Alejandro Reynal Ample, para cubrir las vacantes producidas por las renunciaciones a dicho cargo de D. Peter Erskine y de D. Juan Ignacio Cirac Sasturain.

3 La Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A., en su reunión de 20 de febrero de 2024, acordó nombrar a D. José Javier Echenique Landiribar como Presidente de la mencionada Comisión, en sustitución de D. Peter Löscher, que permanece como Vocal de dicha Comisión.

4 La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de Telefónica, S.A., en su reunión de 20 de febrero de 2024, acordó nombrar a D. Peter Löscher como Presidente de la mencionada Comisión, en sustitución de D. José Javier Echenique Landiribar, que permanece como Vocal de dicha Comisión.

Los Consejeros de Telefónica, S.A. han asistido presencialmente o mediante representación, a todas las reuniones del Consejo de Administración y de cada una de sus Comisiones celebradas durante 2023.

El **número total de sesiones** celebradas por el **Consejo de Administración y las Comisiones de la Compañía en el ejercicio 2023** ha ascendido a **más de 90**, lo que muestra la intensa actividad de dichos órganos y el fuerte compromiso de los Consejeros con sus deberes de dedicación y entrega.

4.2. Estructura de la Propiedad

GRI 2-1

4.2.1. Capital social

A 31 de diciembre de 2023, el capital social de Telefónica, S.A. estaba cifrado en 5.750.458.145 euros y se encontraba dividido en 5.750.458.145 acciones ordinarias, de una única serie y de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, íntegramente desembolsadas. Todas las acciones de la Compañía tienen las mismas características, derechos y obligaciones.

El 17 de abril de 2023, se inscribió la escritura de reducción de capital social, por importe de 24.779.409 euros, en la que se amortizaron 24.779.409 acciones propias que se encontraban en autocartera, de 1 euro de valor nominal cada una de ellas. Tras dicha reducción, el capital social quedó fijado en 5.750.458.145.

Las acciones de Telefónica, S.A. están representadas por anotaciones en cuenta que cotizan en el Mercado Continuo español (dentro del selectivo Índice Ibex 35) y en las cuatro Bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao), así como en las Bolsas de Nueva York y Lima (en estas dos Bolsas a través de American Depositary Shares (ADSs), representando cada ADS una acción de la Compañía).

A 31 de diciembre de 2023, el número total de accionistas de Telefónica, S.A. ascendía a 1,1 millones, y la distribución por categorías de inversores era la siguiente:

Categoría de inversor	% del Capital Social
Institucional Doméstico	21 %
Institucional Extranjero	49 %
Minorista	30 %

Autocartera

El Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada el 31 de mayo de 2017, aprobó el Marco General de la Operativa Discrecional de Autocartera de Telefónica, S.A., conforme a lo dispuesto en los artículos 16.2 y 17.6 del Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores de Telefónica (el RIC).

El referido Marco General recoge los principios de actuación discrecional para la gestión de la autocartera, observando y respetando lo establecido en el mencionado Reglamento, en particular en cuanto a las restricciones de precio, volumen y tiempo de las operaciones.

A fecha de cierre del ejercicio 2023, el número de acciones directas en autocartera era de 111.099.480 (1,93% del capital social).

En cuanto a las variaciones de autocartera habidas durante el ejercicio, ver la [Nota 17 \(Patrimonio Neto\)](#) de las Cuentas Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2023.

Asimismo, y en relación con el mandato vigente de la Junta General al Consejo de Administración para adquirir acciones propias, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, en su reunión celebrada el día 31 de marzo de 2023, acordó renovar la anterior autorización concedida por la propia Junta General el día 8 de junio de 2018, para la adquisición derivativa de acciones propias, directamente o a través de sociedades del Grupo, en los términos que de forma literal se transcriben a continuación:

"A) Autorizar, de conformidad con lo establecido en los artículos 144 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, la adquisición derivativa, en cualquier momento y cuantas veces lo considere oportuno, por parte de Telefónica, S.A. -bien directamente, bien a través de cualesquiera sociedades filiales-, de acciones propias, totalmente desembolsadas, por compraventa, por permuta o por cualquier otro título jurídico.

El precio mínimo de adquisición o valor mínimo de la contraprestación será el equivalente al valor nominal de las acciones propias adquiridas, y el precio máximo de adquisición o valor máximo de la contraprestación será el equivalente al valor de cotización de las acciones propias adquiridas en un mercado secundario oficial en el momento de la adquisición.

Dicha autorización se concede por un plazo de 5 años, a contar desde la fecha de celebración de la presente Junta, y está expresamente sujeta a la limitación de que en ningún momento el valor nominal de las acciones propias adquiridas directa o indirectamente en uso de esta autorización, sumado al de las que ya posean Telefónica, S.A. y todas sus sociedades filiales, exceda de la cifra máxima permitida por la Ley en cada momento, debiendo, además, respetarse las limitaciones establecidas para la adquisición de acciones propias por las Autoridades reguladoras de los mercados en los que la acción de Telefónica, S.A. esté admitida a cotización.

Expresamente se hace constar que la autorización para adquirir acciones propias otorgada puede ser utilizada total o parcialmente para la adquisición de acciones de Telefónica, S.A. que esta deba entregar o transmitir a administradores o a trabajadores de la Compañía o de sociedades de su Grupo, directamente o como consecuencia del ejercicio por parte de aquéllos de derechos de opción de su titularidad, todo ello en el marco de los sistemas retributivos referenciados al valor de cotización de las acciones de la Compañía aprobados en debida forma.

- B) *Facultar al Consejo de Administración, en los más amplios términos, para el ejercicio de la autorización objeto de este acuerdo y para llevar a cabo el resto de las previsiones contenidas en éste, pudiendo dichas facultades ser delegadas por el Consejo de Administración a favor de la Comisión Delegada, del Presidente Ejecutivo del Consejo de Administración, del Consejero Delegado, o de cualquier otra persona a la que el Consejo de Administración apodere expresamente al efecto.*
- C) *Dejar sin efecto, en la parte no utilizada, la autorización concedida bajo el punto V de su Orden del Día por la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Compañía el día 8 de junio de 2018."*

Autorización para aumentar el capital social

Por lo que se refiere a las autorizaciones conferidas con respecto al capital social, y además de la ya señalada para adquirir acciones propias, la Junta General Ordinaria de Accionistas, en reunión celebrada el día 12 de junio de 2020, acordó delegar en el Consejo de Administración, tan ampliamente como en derecho sea necesario, al amparo de lo previsto en el artículo 297.1.b) de la Ley de Sociedades de Capital, la facultad de aumentar el capital social en una o varias veces y en cualquier momento, dentro del plazo de cinco años contados desde la fecha del acuerdo de la Junta General, en la cantidad nominal máxima de 2.596.065.843 euros, equivalente a la mitad del capital social de la Compañía en la fecha de adopción del acuerdo por la Junta General, emitiendo y poniendo en circulación para ello las correspondientes nuevas acciones con o sin prima, cuyo contravalor consistirá en

aportaciones dinerarias, previéndose expresamente la posibilidad de suscripción incompleta de las acciones que se emitan. Asimismo, se facultó al Consejo de Administración para excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente en los términos del artículo 506 de la Ley de Sociedades de Capital. No obstante, la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente queda limitada al 20% del capital social en la fecha de adopción del acuerdo. En virtud de la autorización anteriormente mencionada, al cierre del ejercicio 2023, el Consejo estaría facultado a incrementar el capital social en la cantidad nominal máxima de 2.596.065.843 euros.

Igualmente, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A., en reunión celebrada el día 12 de junio de 2020, delegó a favor del Consejo de Administración, con arreglo al régimen general sobre emisión de obligaciones y conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y en los Estatutos Sociales de la Compañía, la facultad de emitir obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija e instrumentos híbridos, incluidas participaciones preferentes, en todos los casos simples, canjeables, y/o convertibles y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales, así como warrants, con atribución de la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. La emisión de los indicados valores podrá efectuarse en una o en varias veces dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha de adopción del acuerdo. No obstante, la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente queda limitada al 20% del capital social en la fecha de adopción del acuerdo. Los valores emitidos podrán ser obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija, o instrumentos de deuda de análoga naturaleza, o instrumentos híbridos en cualquiera de las formas admitidas en Derecho (incluyendo, entre otros, participaciones preferentes), tanto simples como, en el caso de obligaciones, bonos e instrumentos híbridos, convertibles en acciones de la Compañía y/o canjeables por acciones de la Compañía, de cualquiera de las sociedades de su Grupo o de cualquier otra sociedad y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales. Esta delegación también comprende warrants u otros instrumentos análogos que puedan dar derecho directa o indirectamente a la suscripción o la adquisición de acciones, de nueva emisión o ya en circulación, liquidables mediante entrega física o mediante diferencias. El importe agregado de la/s emisión/es de instrumentos que se acuerden al amparo de esta delegación no podrá ser superior, en cada momento, a 25.000 millones de euros o su equivalente en otra divisa. En el caso de pagarés se computará, a efectos del anterior límite, el saldo vivo de los emitidos al amparo de la delegación. También a efectos del anterior límite, en el caso de los warrants se tendrá en cuenta la suma de primas y precios de ejercicio de cada emisión.

Asimismo, bajo el referido acuerdo de delegación, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A.

acordó autorizar al Consejo de Administración para garantizar, en nombre de la Compañía, la emisión de los referidos instrumentos emitidos por las compañías pertenecientes a su grupo de sociedades, dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha de adopción del acuerdo.

Restricciones a la transmisibilidad de valores y/o al derecho de voto

En cuanto a la existencia de restricciones a la transmisibilidad de los valores y/o al derecho de voto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de los Estatutos Sociales de la Compañía, ningún accionista podrá ejercitar un número de votos superior al 10 por 100 del total del capital social con derecho a voto existente en cada momento, con independencia del número de acciones de que sea titular; todo ello con sometimiento pleno a lo dispuesto en la ley con carácter imperativo. En la determinación del número máximo de votos que pueda emitir cada accionista, se computarán únicamente las acciones de que sea titular el accionista de que se trate, no incluyéndose las que correspondan a otros titulares que hubieran delegado en aquél su representación, sin perjuicio de aplicar asimismo individualmente a cada uno de los accionistas representados el mismo límite porcentual del 10 por ciento.

La limitación establecida en el párrafo anterior será también de aplicación al número de votos que, como máximo, podrán emitir -sea conjuntamente o por separado- dos o más sociedades accionistas pertenecientes a un mismo grupo de entidades, así como al número de votos que, como máximo, puedan emitir una persona física o jurídica accionista y la entidad o entidades, también accionistas, que aquella controle directa o indirectamente.

A los efectos señalados en el párrafo anterior, para considerar la existencia de un grupo de entidades, así como las situaciones de control antes indicadas, se estará a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Sociedades de Capital.

El mantenimiento en los Estatutos Sociales del número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o accionistas pertenecientes a un mismo grupo (artículo 26 de los Estatutos Sociales) se justifica por ser una medida que tiene por finalidad la búsqueda de un adecuado equilibrio y protección de la posición de los accionistas minoritarios, evitando una eventual concentración del voto en un número reducido de accionistas, lo que podría afectar a la persecución del interés social o interés de todos los accionistas como guía de actuación de la Junta General. Telefónica considera que esta medida no constituye un mecanismo de bloqueo de las ofertas públicas de adquisición, sino más bien una garantía de que la adquisición del control necesitará un consenso suficiente entre todos los accionistas, puesto que, como es natural y enseña la experiencia, los potenciales

oferentes pueden condicionar su oferta al levantamiento de dicho requisito.

Por lo demás, en relación con ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital, en las sociedades anónimas cotizadas, las cláusulas estatutarias que, directa o indirectamente, fijen con carácter general el número máximo de votos que pueden emitir un mismo accionista, las sociedades pertenecientes a un mismo grupo o quienes actúen de forma concertada con los anteriores, quedarán sin efecto cuando, tras una oferta pública de adquisición, el oferente haya alcanzado un porcentaje igual o superior al 70 por ciento del capital que confiera derechos de voto, salvo que dicho oferente no estuviera sujeto a medidas de neutralización equivalentes o no las hubiera adoptado.

Por otra parte, la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. no ha acordado adoptar ninguna medida de neutralización frente a una oferta pública de adquisición al amparo de lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores.

Por otro lado, resulta de aplicación lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 19/2003, de 4 de julio, sobre régimen jurídico de los movimientos de capitales y de las transacciones económicas con el exterior y sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales y el artículo 18 del Real Decreto 571/2023, de 4 de julio, sobre inversiones exteriores, que exigen autorización previa para las inversiones extranjeras en España en actividades directamente relacionadas con la defensa nacional, exceptuándose la autorización en dos supuestos: (a) adquisiciones de menos del 5% del capital social siempre que no permitan la participación en el órgano de administración y (b) adquisiciones entre el 5% y el 10% del capital social siempre que el inversor renuncie en escritura pública ante la Administración a no ejercer ni ceder a terceros sus derechos de voto y a formar parte de cualesquiera órganos de administración societarios.

Asimismo, se ha de tener en cuenta lo establecido en el artículo 7.bis.1 de la referida Ley 19/2003, que somete a autorización previa la inversión extranjera que implique la adquisición de una participación igual o superior al 10% del capital social (o cualquiera que conlleve la adquisición del control total o parcial) cuando afecte a sectores estratégicos tales como: infraestructuras críticas de telecomunicaciones, tratamiento o almacenamiento de datos, tecnologías críticas y de doble uso de telecomunicaciones, inteligencia artificial, robótica, ciberseguridad, sectores con acceso a información sensible, etc. El artículo 7.bis.3 de dicha Ley somete a autorización previa las inversiones extranjeras por igual porcentaje o efecto sobre el control de la sociedad cuando, entre otros casos, el inversor extranjero esté controlado directa o indirectamente por el gobierno de un tercer país.

En ambos casos, las operaciones de inversión llevadas a cabo sin la preceptiva autorización previa carecen de validez y efectos jurídicos en tanto que no se produzca su legalización, de forma que, hasta que se obtenga la

necesaria autorización, no cabe el ejercicio de los derechos económicos ni políticos del inversor extranjero.

4.2.2. Accionistas Significativos

De acuerdo con la información existente en la Compañía, no existe ninguna persona física o jurídica que directa o indirectamente, aislada o conjuntamente, ejerza o pueda ejercer control sobre Telefónica, en los términos establecidos en el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores.

A fecha de cierre del ejercicio 2023, existen, sin embargo, determinados accionistas que son titulares de participaciones que pueden considerarse significativas, en el sentido del Real Decreto 1362/2007, de 19 de octubre, y que son los siguientes:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. ^(*)	4,86	0,00	0,00	0,00	4,86
CaixaBank, S.A. ^(**)	3,51	0,00	0,00	0,00	3,51
BlackRock, Inc. ^(***)	0,00	4,34	0,00	0,16	4,50
Public Investment Fund ^(****)	0,00	4,90	0,00	0,00	4,90

(*) Según información facilitada por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA) para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2023. Asimismo, y conforme a la citada información facilitada por BBVA, el porcentaje de derechos económicos atribuidos a las acciones de Telefónica, S.A. que son propiedad de BBVA, a 31 de diciembre de 2023, se incrementaría en un 0,168% sin derechos de voto del capital social de la Compañía.

(**) Según información facilitada por CaixaBank, S.A. para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2023.

(***) Según los datos recogidos en la comunicación remitida por BlackRock, Inc. a la CNMV en fecha 31 de marzo de 2020, actualizados con arreglo al capital social de la Compañía a 31 de diciembre de 2023. El 7 de octubre de 2022, BlackRock, Inc. registró un formulario 13G/A ante la SEC y conforme a la información notificada, la participación en el capital social de Telefónica, S.A. es del 4,98% (4,51% de derechos de voto), actualizados con arreglo al capital social de la Compañía a 31 de diciembre de 2023.

(****) Según los datos recogidos en la comunicación remitida por Public Investment Fund a la CNMV en fecha 8 de septiembre de 2023. En dicha comunicación se indica que Green Bridge Investment Company SCS (sociedad controlada por Saudi Telecom Company y esta, a su vez, controlada por Public Investment Fund): (i) adquirió acciones representativas del 4,90% del capital social de Telefónica, S.A. y (ii) suscribió un acuerdo de compraventa condicionada sobre el 5% de las acciones de Telefónica, S.A., sujeto, entre otras cuestiones, a la aprobación del Consejo de Ministros español. Asimismo, el 11 de septiembre de 2023, Morgan Stanley comunicó a la CNMV una participación del 12,178% de derechos de voto en Telefónica, S.A. (0,007% atribuidos a acciones y 12,171% a través de instrumentos financieros), en los que se incluye un instrumento financiero (put/call option) sobre el 9,90% del capital social de Telefónica, S.A. relacionado con la gestión del riesgo de la posición bajo la operación financiera sobre las mismas acciones incluidas en la comunicación de Public Investment Fund referida anteriormente. Según la comunicación remitida a la CNMV, este instrumento financiero no implicaría una participación incremental o adicional.

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
CaixaBank, S.A.	VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,00	0,00	0,00
BlackRock, Inc.	Grupo BlackRock	4,34	0,16	4,50
Public Investment Fund	Green Bridge Investment Company SCS	4,90	0,00	4,90

Se hace constar que Telefónica no conoce la existencia de relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria (relevantes o que no deriven del giro o tráfico comercial ordinario) entre los titulares de participaciones significativas en su capital social.

Asimismo, se describen a continuación las relaciones comerciales, contractuales o societarias existentes entre los titulares de participaciones significativas y Telefónica, S.A. y/o su Grupo de empresas (a excepción de las poco significativas o surgidas en el curso ordinario de los negocios):

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (o de alguna de las sociedades de su Grupo), junto con Telefónica, S.A. y con CaixaBank, S.A., en Telefónica Factoring España, S.A., TFP, S.A.C., Telefónica Factoring Colombia, S.A., Telefónica Factoring do Brasil, Ltda., Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Telefónica Factoring Chile, S.A. (indirectamente a través de Telefónica Factoring España, S.A.) y Telefónica Factoring Ecuador, S.A. (indirectamente a través de TFP, S.A.C.).
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Ciérvana, S.L. (sociedad perteneciente al Grupo BBVA), junto con Telefónica Compras Electrónicas, S.L.U., en Adquira España, S.A.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Acuerdo marco de colaboración comercial suscrito con Telefónica Digital España, S.L.U. con el fin de determinar las bases sobre las que se desarrollará, sujeto a la firma de un acuerdo local, la comercialización de productos de financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en Argentina, Colombia y Perú.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Convenio de Colaboración financiera suscrito con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Acuerdo de <i>joint venture</i> suscrito entre Telefónica Innovación Digital, S.L.U. (antes denominada Telefónica Digital España, S.L.U.) y la sociedad filial del Grupo BBVA denominada Compañía Chilena de Inversiones, S.L., relativo a la constitución de una sociedad participada en Colombia para la comercialización de productos de financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en dicho país. Con fecha 5 de enero de 2021 se constituye esta sociedad al 50% entre dichas compañías, con la denominación social de Movistar Consumer Finance Colombia, S.A.S.
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de CaixaBank, S.A., junto con Telefónica, S.A. y con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (o con alguna de las sociedades de su Grupo), en Telefónica Factoring España, S.A., TFP, S.A.C., Telefónica Factoring Colombia, S.A., Telefónica Factoring do Brasil, Ltda., Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Telefónica Factoring Chile, S.A. (indirectamente a través de Telefónica Factoring España, S.A.) y Telefónica Factoring Ecuador, S.A. (indirectamente a través de TFP, S.A.C.).
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (filial de CaixaBank, S.A.), junto con Telefónica, S.A., en Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (filial de CaixaBank, S.A.), junto con Telefónica, S.A., en Telefónica Renting, S.A.
CaixaBank, S.A.	Contractual	Convenio de Colaboración financiera suscrito con CaixaBank, S.A., con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.

Igualmente, se indican a continuación las relaciones y/o cargos que tienen algunos de los Consejeros de Telefónica, S.A. con sus accionistas significativos:

Nombre o denominación social del consejero vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación /cargo
D. José María Abril Pérez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Fue Director General de Banca Mayorista y de Inversiones en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D. Isidro Fainé Casas	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	Fue Presidente de CaixaBank, S.A.
D. Peter Löscher	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	Es Consejero Independiente de CaixaBank, S.A., desde el 31 de marzo de 2023.

Observaciones

D. José María Abril Pérez

Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

D. Isidro Fainé Casas

Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: CaixaBank, S.A.

4.2.3. Participación accionarial de los Consejeros

A 31 de diciembre de 2023, el porcentaje total de derechos de voto (atribuidos a las acciones y a los instrumentos financieros) en poder del Consejo de Administración era de 0,397%, por tanto, superior a la del ejercicio 2022 (0,366%).

En concreto, a la referida fecha, y como muestra de su compromiso con la Compañía, la participación en Telefónica, S.A. ostentada por el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y por el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, ascendía a 0,096% y a 0,054% del total de derechos de voto, respectivamente, ambos porcentajes superiores a los del ejercicio 2022.

4.3. Junta General de Accionistas

GRI 2-9, 2-10

4.3.1. Derechos de los accionistas

Los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A. prevén una sola clase de acciones (ordinarias), que otorgan a todos sus titulares idénticos derechos. No hay acciones sin voto o con voto plural o voto por lealtad, ni privilegios en el reparto del dividendo, ni quórum ni mayorías reforzadas distintas de las establecidas legalmente.

No está previsto que la Junta General de Accionistas tenga que aprobar decisiones que entrañen una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, distintas de las establecidas por Ley.

Se recogen en este apartado algunos de los principales derechos de los accionistas de la Compañía.

Derecho de Información

La Junta General de Accionistas es convocada con la antelación mínima exigida por la ley mediante anuncio publicado en, al menos: (i) el Boletín Oficial del Registro Mercantil o uno de los diarios de mayor circulación en España; (ii) la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores; y (iii) la página web corporativa de la Compañía.

El anuncio publicado en la página web corporativa de la Compañía se mantiene accesible ininterrumpidamente al menos hasta la celebración de la Junta General de Accionistas. Asimismo, el Consejo de Administración puede publicar anuncios en otros medios de comunicación, si lo considera oportuno, para asegurar la difusión pública y efectiva de la convocatoria.

Desde la fecha de publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General de Accionistas, la Compañía pone a disposición de sus accionistas los documentos e informaciones que deban facilitarse a los mismos por imperativo legal o estatutario en relación con los distintos puntos incluidos en el Orden del Día, incorporándose dichos documentos e informaciones a la página web de la Compañía desde la mencionada fecha. Sin perjuicio de ello, los accionistas pueden obtenerlos, de forma inmediata y gratuita, en el domicilio social de la Compañía, así como solicitar a esta la entrega o envío

gratuito de estos documentos e informaciones en los casos y términos establecidos legalmente.

Asimismo, desde la publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta el quinto día anterior al previsto para su celebración en primera convocatoria, cualquier accionista podrá solicitar por escrito las informaciones o aclaraciones que estime precisas, o formular por escrito las preguntas que estime pertinentes, acerca de los asuntos comprendidos en el Orden del Día de la convocatoria, o respecto de la información accesible al público que la Sociedad hubiera facilitado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la Junta General de Accionistas inmediatamente anterior, o acerca del informe del auditor.

El Consejo de Administración estará obligado a facilitar por escrito, hasta el día de celebración de la Junta General de Accionistas, las informaciones o aclaraciones solicitadas, así como a responder también por escrito a las preguntas formuladas. Las respuestas a las preguntas y a las solicitudes de información formuladas se cursarán a través del Secretario del Consejo de Administración, por cualquiera de los miembros de éste o por cualquier persona expresamente facultada por el Consejo de Administración a tal efecto.

Durante la celebración de la Junta General de Accionistas, estos podrán solicitar las informaciones o aclaraciones que consideren convenientes acerca de los asuntos comprendidos en el Orden del Día o respecto de la información accesible al público que la Compañía hubiera facilitado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas, o acerca del informe del auditor. En caso de no ser posible satisfacer el derecho del accionista en ese momento, el Consejo de Administración estará obligado a facilitar esa información por escrito dentro de los siete días siguientes al de la terminación de la Junta General de Accionistas.

El Consejo de Administración estará obligado a facilitar la información solicitada conforme a los dos párrafos anteriores, en la forma y dentro de los plazos establecidos por la ley, salvo en los casos en que: (i) esa información sea innecesaria para la tutela de los derechos del socio, o

existan razones objetivas para considerar que podría utilizarse para fines extrasociales, o su publicidad perjudique a la Compañía o a las sociedades vinculadas; (ii) la petición de información o aclaración no se refiera a asuntos comprendidos en el Orden del Día ni, en el caso del párrafo segundo de este apartado (Derecho de Información), a información accesible al público que se hubiera facilitado por la Sociedad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas; y (iii) así resulte de disposiciones legales o reglamentarias. La excepción prevista en el inciso (i) anterior no procederá cuando la información hubiese sido solicitada por accionistas que representen, al menos, la cuarta parte del capital social.

Las contestaciones a los accionistas que asistan remotamente a la Junta General de Accionistas por vía telemática y simultánea y ejerciten su derecho de información a través de dicho procedimiento se facilitarán, cuando proceda, durante la propia reunión, o por escrito durante los siete días siguientes a la Junta General de Accionistas.

Complemento a la convocatoria de la Junta General y derecho a presentar nuevas propuestas de acuerdos

Los accionistas que representen, al menos, el tres por ciento del capital social, podrán solicitar que se publique un complemento a la convocatoria de la Junta General Ordinaria de Accionistas, incluyendo uno o más puntos en el Orden del Día, siempre que los nuevos puntos vayan acompañados de una justificación o, en su caso, de una propuesta de acuerdo justificada. Adicionalmente, y en los términos previstos en el artículo 519 de la Ley de Sociedades de Capital, los accionistas que representen, al menos, el tres por ciento del capital social podrán, en el plazo de cinco días siguientes a la publicación del anuncio de convocatoria, presentar propuestas fundamentadas de acuerdos sobre asuntos ya incluidos o que deban incluirse en el Orden del Día. El ejercicio de estos derechos deberá hacerse mediante notificación fehaciente, que habrá de recibir la Compañía conforme a lo legalmente establecido.

Derecho de asistencia y representación

Podrán asistir a la Junta General de Accionistas convocada los accionistas que sean titulares de, al menos, 300 acciones, inscritas a su nombre en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con cinco días de antelación a la celebración de la misma, y lo acrediten mediante la oportuna tarjeta de asistencia o certificado expedido por la Compañía o por alguna de las Entidades Depositarias Participantes en la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (IBERCLEAR), o en cualquier otra forma admitida por la legislación vigente.

Todo accionista que tenga derecho de asistencia podrá hacerse representar en la Junta General de Accionistas

por medio de otra persona, aunque esta no sea accionista. La representación podrá ser otorgada mediante la fórmula de delegación impresa en la tarjeta de asistencia o en cualquier otra forma admitida por la ley, dejando a salvo lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital para los casos de representación familiar y de otorgamiento de poderes generales. En los documentos en los que conste la representación para la Junta General de Accionistas se reflejarán las instrucciones sobre el sentido del voto. Salvo que el accionista que confiera la representación indique expresamente otra cosa, se entenderá que imparte instrucciones de voto precisas a favor de las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración sobre los asuntos incluidos en el Orden del Día. Si no hubiere instrucciones de voto porque la Junta General de Accionistas vaya a resolver sobre asuntos que, no figurando en el Orden del Día y siendo, por tanto, ignorados en la fecha en que se confiere la representación, pudieran ser sometidos a votación en la Junta General de Accionistas, el representante deberá emitir el voto en el sentido que considere más oportuno, atendiendo al interés de la Compañía y de su representado. Lo mismo se aplicará cuando la correspondiente propuesta o propuestas sometidas a decisión de la Junta General de Accionistas no hubiesen sido formuladas por el Consejo de Administración.

Se hace constar que en el anuncio de convocatoria de la pasada Junta General Ordinaria se preveía expresamente que salvo que el accionista que confiera la representación indique expresamente otra cosa, se entenderá que imparte instrucciones de voto precisas en sentido negativo en relación con cualquier asunto que, no figurando en el Orden del Día y siendo, por tanto, ignorado en la fecha de conferir la representación, pudiera ser sometido a votación en la Junta General de Accionistas.

Si en el documento de representación no se indicase la persona concreta a la que el accionista confiera su representación, esta se entenderá otorgada a favor del Presidente del Consejo de Administración de la Compañía o de quien, en su caso, le sustituyera en la Presidencia de la Junta General de Accionistas. Si el representante designado llegara a encontrarse en conflicto de interés en la votación de alguna de las propuestas que, dentro o fuera del Orden del Día, se sometan en la Junta General de Accionistas y el representado no hubiera impartido instrucciones de voto precisas, la representación se entenderá conferida al Secretario de la Junta General de Accionistas.

Los accionistas que no sean titulares del número mínimo de acciones exigido para asistir podrán conferir por escrito la representación de las mismas a un accionista con derecho de asistencia, o agruparse con otros accionistas que se encuentren en la misma situación, hasta reunir las acciones necesarias, confiando su representación por escrito a uno de ellos.

Derecho de voto y adopción de acuerdos

Cada acción presente o representada en la Junta General dará derecho a un voto.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple, es decir, que las propuestas de acuerdos quedarán aprobadas cuando el número de votos a favor de cada propuesta sea mayor que el número de votos en contra de la misma (cualquiera que sea el número de votos en blanco y abstenciones) sin perjuicio de los quórums reforzados de votación que se establezcan en la ley y en los Estatutos Sociales.

Normas aplicables a la modificación de los Estatutos Sociales

Los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General de Accionistas de Telefónica atribuyen a la Junta General de Accionistas la competencia para acordar la modificación de los Estatutos Sociales (artículos 15 y 5, respectivamente), remitiéndose en lo restante a las previsiones legales de aplicación.

El procedimiento para la modificación de Estatutos Sociales viene regulado en los artículos 285 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, exigiéndose la aprobación por la Junta General de Accionistas, con los requisitos de quórum y las mayorías previstas en los artículos 194 y 201 de la citada ley. En particular, si la Junta General de Accionistas se convoca para deliberar sobre modificaciones estatutarias, incluidos el aumento y la reducción del capital, sobre la emisión de obligaciones, sobre la supresión o la limitación del derecho de adquisición preferente de nuevas acciones, así como sobre la transformación, la fusión, la escisión, o la cesión global de activo y pasivo y el traslado de domicilio al extranjero, será necesaria, en primera convocatoria, la concurrencia de accionistas presentes o representados que posean, al menos, el cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho de voto. De no concurrir quórum suficiente, la Junta General de Accionistas se celebrará en segunda convocatoria, en la que será necesario que concurra, al menos, el veinticinco por ciento del capital social suscrito con derecho de voto. Cuando concurren accionistas que representen menos del cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho a voto, los acuerdos a los que se refiere el inciso anterior sólo podrán adoptarse válidamente con el voto favorable de los dos tercios del capital, presente o representado, en la Junta.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 286 de la Ley de Sociedades de Capital, en caso de modificación de Estatutos, los Administradores o, de resultar procedente, los socios autores de la propuesta, deberán redactar el texto íntegro de la modificación que proponen y un informe escrito justificativo de la modificación que deberá ser puesto a disposición de los accionistas con motivo de la convocatoria de la Junta General que delibere sobre dicha modificación.

Además, y conforme a lo previsto en el artículo 287 de la Ley de Sociedades de Capital, en el anuncio de convocatoria de la Junta General de Accionistas deberán expresarse con la debida claridad los extremos que hayan de modificarse, y hacer constar el derecho que corresponde a todos los socios de examinar en el domicilio social el texto íntegro de la modificación propuesta y del informe sobre la misma, así como pedir la entrega o el envío gratuito de dichos documentos.

El artículo 291 de la Ley de Sociedades de Capital establece que, cuando la modificación de los Estatutos implique nuevas obligaciones para los socios, el acuerdo deberá adoptarse con el consentimiento de los afectados. Asimismo, si la modificación afecta directa o indirectamente a una clase de acciones, o a parte de ellas, se ajustará a lo previsto en el artículo 293 de la citada Ley.

El procedimiento de votación de las propuestas de acuerdo por la Junta viene regulado, además de en el artículo 197 bis de la Ley de Sociedades de Capital, en la normativa interna de Telefónica (en particular, en el artículo 23 del Reglamento de la Junta General de Accionistas). Dicho precepto establece, entre otras cuestiones, que, en caso de modificaciones estatutarias, cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes se votarán separadamente.

WEB Corporativa

Telefónica cumple la legislación aplicable y las mejores prácticas admitidas en cuanto a los contenidos sobre Gobierno Corporativo de su página web. En este sentido, cumple tanto con las exigencias técnicas de acceso establecidas, como con los contenidos de los que ha de disponer la página web de la Compañía -incluida la información relativa a las Juntas Generales de Accionistas- mediante el acceso directo desde la página de inicio de Telefónica, S.A. al apartado Información para accionistas e inversores, en el que se incluye no sólo toda la información exigida legalmente sino otra que, además, ha sido considerada de interés por la Compañía.

4.3.2. Diálogo con los accionistas

El Reglamento de la Junta General de Accionistas y el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. dedican varios de sus artículos a regular los cauces a través de los cuales se establecen las relaciones entre el Consejo de Administración y los accionistas de la Compañía (tanto los accionistas particulares como los accionistas e inversores institucionales) para, de esta manera, asegurar la mayor transparencia posible en dichas relaciones. Se establece, además, de manera expresa, que el Consejo de Administración, en sus relaciones con los accionistas, se obliga a garantizar un tratamiento igualitario. Las actuaciones de la Compañía en este ámbito tienen como objetivo, con base en el criterio último de transparencia, la distribución de toda la información pública generada por la Compañía,

haciéndola accesible a todos sus accionistas de forma simultánea y no discriminatoria, atendiendo a sus necesidades de información, y garantizando que la información publicada se adapta a los criterios de calidad, claridad y veracidad.

Asimismo, y en este contexto, el Consejo de Administración de la Compañía, en su sesión celebrada el 25 de noviembre de 2015, aprobó la Política de Información, Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto, cuya segunda y tercera edición fueron aprobadas igualmente por el Consejo en sus sesiones de 4 de noviembre de 2019 y de 16 de diciembre de 2020, respectivamente, para recoger las novedades y últimas tendencias en esta materia. En la última edición de 16 de diciembre de 2020 se modificó el nombre de dicha Política, que ha pasado a denominarse Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de voto de Telefónica, S.A.

En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en la referida Política, el Consejo de Administración de Telefónica es el órgano responsable de establecer y supervisar mecanismos adecuados de comunicación y relación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, respetuosos con las normas contra el abuso de mercado y que dispensen un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

Así, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales, y de los mercados en general, y, en particular, su derecho de información, en el marco de la defensa del interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa, todo ello de conformidad con los siguientes principios:

- a) Transparencia y veracidad, inmediatez, igualdad y simetría en la difusión de la información económico-financiera, no financiera y corporativa mediante su difusión a través de los canales de información y comunicación previstos en la citada Política, que contribuyan a maximizar la difusión y calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.
- b) La información publicada será redactada de forma clara y deberá ser veraz, correcta y completa en todos sus aspectos relevantes y acorde con las exigencias legales que resulten de aplicación, de forma que proporcione razonablemente una imagen fiel de la situación financiera y no financiera, de los resultados y del propio negocio de la Compañía en todos sus aspectos relevantes.
- c) La información será sometida a un sistema de control interno por un Comité de Coordinación y Control, y a

supervisión por parte de la dirección de Auditoría Interna, la Comisión de Auditoría y Control, el Consejo de Administración y el Auditor Externo.

- d) Promoción de la implicación de los accionistas e inversores institucionales en la Compañía, facilitando en particular el acceso a la información relativa al ejercicio de sus derechos por los accionistas, esencialmente de asistencia y voto en la Junta General.
- e) Desarrollo de instrumentos de información que permitan aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías, con el fin de conjugar una comunicación rápida y eficaz y la economía de medios.
- f) Cumplimiento de la legislación vigente, en particular, del Reglamento de Abuso de Mercado, y de la normativa interna de la Compañía, especialmente del Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores.

Telefónica difunde al mercado y comunica a sus accionistas e inversores institucionales y a sus demás grupos de interés, su información a través de diversos canales:

- **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y otros organismos oficiales de carácter internacional.**

La Compañía remite a la CNMV toda información que, conforme a la legislación vigente, tenga la consideración de privilegiada o relevante, la información financiera y no financiera de carácter periódico, así como la información corporativa establecida en la ley.

Del mismo modo, la Compañía remite a otras autoridades y organismos de supervisión extranjeros en todos los mercados en los que están admitidas a cotización sus acciones, todas y cada una de las comunicaciones que, a estos efectos, haya registrado ante la CNMV. La información enviada a la CNMV adquiere difusión pública en su página web de manera inmediata y a continuación se publica también en la página web de la Compañía.

En este contexto, Telefónica publica principalmente la siguiente información financiera, no financiera y corporativa: i) Comunicaciones de Información Privilegiada (IP) y Otra Información Relevante (OIR); ii) Información trimestral sobre resultados; iii) Información semestral sobre resultados; iv) Información anual (Cuentas Anuales e Informe de Gestión, que incluye el Estado de Información no Financiera, el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC) y el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros (IARC), junto con el Informe de Auditor Externo); y iv) Folletos Informativos Anuales (entre ellos, el Documento de Registro Universal, que se presenta con carácter anual ante la CNMV, o el Informe 20-F, que se presenta en la *Securities and Exchange Commission* (SEC) en Estados Unidos).

▪ **Página web corporativa de Telefónica.**

En cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, la Compañía dispone de una página web corporativa, canal de comunicación de carácter oficial, para atender el ejercicio por parte de los accionistas del derecho de información, y para difundir la información de interés para todos los inversores y demás grupos de interés, favoreciendo la transparencia, inmediatez y el posterior acceso a la información. La información se publica simultáneamente en español e inglés, prevaleciendo la versión en español en caso de discrepancia.

Asimismo, la página web corporativa de Telefónica permite acceder a, entre otra, la siguiente información: i) Información General acerca de la Compañía; ii) Información económico-financiera y no financiera; iii) Comunicaciones de Información Privilegiada y Otra Información Relevante efectuadas por la Compañía; iv) Información de la acción; v) Información en materia de gobierno corporativo; vi) Información no financiera- ESG y vii) Información específica para accionistas (sección "Zona Accionistas" de la página web corporativa) que está enfocada para accionistas minoritarios.

En particular, las presentaciones de resultados anuales, semestrales y trimestrales, así como otro tipo de presentaciones de carácter institucional o de carácter económico financiero que sean relevantes, son objeto de publicación a través de la página web corporativa de Telefónica. En concreto, el pasado 8 de noviembre de 2023, se celebró el *Capital Markets Day* bajo formato híbrido y retransmitido por *streaming*. En concreto, se reunieron los principales inversores institucionales y analistas financieros y Telefónica comunicó la línea estratégica de la Compañía con horizonte temporal a 2026, bajo el Plan "GPS" (Crecimiento, Rentabilidad y Sostenibilidad, por sus siglas en inglés).

Asimismo, Telefónica realiza también *webcast* y *conference calls* de retransmisión en *streaming* de las presentaciones de resultados trimestrales y de otras comunicaciones relevantes para el mercado, que permite acceder a ellas a los accionistas, inversores, analistas y a toda aquella persona que así lo desee. También se realizan eventos virtuales dirigidos a accionistas minoritarios, que se alojan en la web Zona-Accionistas.

Igualmente, son objeto de publicación en la página web corporativa todos los documentos exigidos por la normativa vigente en relación con la convocatoria y celebración de las Juntas Generales de Accionistas, promoviendo la participación informada y el ejercicio de los derechos de información y participación.

▪ **Junta General de Accionistas**

Como ya se ha señalado en párrafos precedentes, el Consejo de Administración promueve la participación informada y responsable de los accionistas en la Junta

General de Accionistas, y adopta cuantas medidas y garantías son oportunas para facilitar que la Junta General de Accionistas ejerza efectivamente las funciones que le son propias conforme a la ley y a los principios de gobierno corporativo de la Compañía.

Adicionalmente, desde la convocatoria de la Junta General de Accionistas, los accionistas tienen a su disposición la Oficina del Accionista, con objeto de resolver las cuestiones que puedan plantear y atender e informar a aquéllos que deseen hacer uso de la palabra.

Por su parte, la Secretaría General de la Compañía, con el apoyo del Área de Relaciones con Inversores, *People* y Sostenibilidad, es la responsable de mantener un contacto y diálogo permanente con los asesores de voto o *proxy advisors*, atendiendo a sus consultas en relación con las propuestas de acuerdos que se sometan a la Junta General de Accionistas y proporcionándoles las aclaraciones que estimen precisas, a los efectos de que sus recomendaciones de voto se puedan fundar en un conocimiento real de la Compañía y sus circunstancias.

Asimismo, Telefónica hace un seguimiento permanente de las políticas y recomendaciones de dichos asesores de voto, así como de los avances y tendencias internacionales en materia de gobierno corporativo, y valora las recomendaciones y criterios emitidos por los asesores de voto en relación con las normas de gobierno corporativo, teniendo en cuenta las singularidades de la Compañía y de su entorno y, en todo caso, la normativa que le resulte aplicable.

▪ **Relaciones con los accionistas, inversores institucionales y analistas financieros**

La Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de Voto de Telefónica, S.A. establece que la Compañía debe informar, comunicar y atender correctamente a sus accionistas e inversores, con transparencia, veracidad, inmediatez, igualdad y simetría en la difusión de la información. Así, Telefónica se comunica directamente con sus accionistas, inversores institucionales y analistas financieros a través del área de Relaciones con Inversores, que incluye la Oficina del Accionista.

Por tanto, Relaciones con Inversores es la encargada y responsable de cualquier contacto con accionistas, inversores institucionales y analistas financieros, canalizándose a través de ella cualquier comunicación que se realice, tanto de forma oral como escrita, solicitando la participación de otras áreas del Grupo Telefónica que puedan tener competencia en las materias que sean objeto de consulta, como Secretaría General, *People* o Sostenibilidad. Asimismo, el departamento de Relaciones con Inversores del Grupo coordinará la comunicación de las distintas filiales con el mercado con el fin de asegurar que esta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

a) Relaciones con Inversores

Se encarga de atender permanentemente y de forma individualizada las consultas y sugerencias de los inversores institucionales y analistas financieros a través de:

- Una dirección de correo electrónico (ir@telefonica.com).
- Un teléfono de contacto (+34 91 482 87 00) y una dirección de correo postal (Distrito Telefónica - Edificio Central PI 2ª C/Ronda de la Comunicación s/n 28050 Madrid).
- Adicionalmente, para informar detalladamente sobre la evolución, la estrategia, los resultados de la Compañía y responder a las preguntas de los analistas e inversores institucionales, se organizan reuniones informativas o *roadshows* en las principales plazas financieras a nivel mundial. Estas reuniones se mantienen tanto por parte de Relaciones con Inversores como por el equipo gestor de Telefónica, siendo en formato presencial, híbrido o virtual. Desde la situación generada por el COVID-19 el formato virtual se ha instaurado de forma común en este tipo de reuniones.

Durante 2023 se ha mantenido contacto con 580 inversores institucionales, asistiéndose a 21 *roadshows* y conferencias sectoriales o generales organizadas por bancos de inversión, tanto presenciales como virtuales.

La asistencia a foros y conferencias del sector de telecomunicaciones o generalistas de Europa/Latinoamérica y en materia ambiental, social y de gobernanza (*Environmental, Social and Governance* o ESG), destaca también como un canal natural más de comunicación de Telefónica con inversores institucionales. Así, durante 2023, Telefónica ha estado presente en 17 conferencias sectoriales o generales organizadas por bancos.

Asimismo, se realizan presentaciones y encuentros con analistas e inversores institucionales que profundizan en temas estratégicos de la Compañía, que complementan la información publicada, y que pueden resultar necesarios o convenientes para facilitar la comunicación y la creación de valor a largo plazo.

En este contexto, y desde hace unos años, Telefónica cuenta con un Programa de *Engagement* con los principales inversores de la Compañía, informando de manera transparente y continuada acerca de, entre otros temas, la estrategia de negocio, el desempeño financiero, el gobierno corporativo (composición del Consejo de Administración y prácticas de Buen Gobierno), la remuneración y la sostenibilidad. En este programa participan, además del área de Relaciones con Inversores, otras áreas del Grupo Telefónica que tienen competencia en las materias que son objeto de consulta, como

Secretaría General, *People* o Sostenibilidad. En este sentido, la Compañía está comprometida con sus inversores, entre otros muchos aspectos, en lo relativo a ESG, y realiza periódicamente llamadas telefónicas, *roadshows* y reuniones presenciales en Londres, París y USA, o en formato virtual.

Con todas estas medidas se coordina y gestiona la comunicación con el mercado para asegurar que esta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

Como se ha mencionado anteriormente, el 8 de noviembre de 2023 se celebró el *Capital Markets Day*, donde bajo formato híbrido se ha reunido a los principales inversores institucionales y analistas financieros, y se ha retransmitido por *streaming* para todos los "stakeholders" para comunicar las líneas estratégicas de la Compañía con horizonte temporal a 2026, bajo el plan "GPS" (Crecimiento, Rentabilidad y Sostenibilidad, por sus siglas en inglés).

La comunicación con inversores institucionales, analistas y accionistas no podrá tener lugar durante los períodos previos a la publicación de resultados del Grupo o de las filiales que están sujetas a normas de los mercados de valores.

b) Oficina del Accionista

Desde la Oficina del Accionista, Telefónica asegura una comunicación transparente, ágil y fluida con sus accionistas, facilitando la misma información en tiempo y forma que a los accionistas institucionales.

La Compañía presta a todos ellos un servicio de envío de comunicaciones consistente en la remisión de emails con información de interés de la Compañía, hechos relevantes, noticias, resultados trimestrales (vídeos, infografía, etcétera), *newsletter* mensual, revista *Acción Telefónica*, *podcasts*, *blogs*, información bursátil, entre otros, para fomentar la transparencia y comunicación entre la Compañía y sus accionistas. Dicha información se envía a los accionistas que solicitan este servicio y se encuentra disponible para su consulta y/o descarga en el apartado "Zona Accionistas" de la página web corporativa.

La revista trimestral "Acción Telefónica", incluye información de carácter financiero, operativo y de sostenibilidad, además de un resumen explicativo de los resultados financieros, reportajes de actualidad y las campañas exclusivas para accionistas a las que se puede acceder. Está disponible en formato digital, en la "Zona Accionistas", además de poder visualizarse en dispositivos IOS y Android instalando la app correspondiente.

También se distribuye entre los accionistas inscritos al servicio de comunicaciones, la *newsletter* mensual que contiene información bursátil, novedades, avances tecnológicos, noticias, vídeos, ofertas, promociones,

visitas culturales, próximos eventos, patrocinios, reconocimientos, blogs, podcast, etcétera.

En la web "Zona Accionistas", queda incluido el "Área Ofertas Accionistas", donde los accionistas pueden registrarse para disfrutar de más de 400 descuentos en diversos productos y servicios de diferentes marcas reconocidas. Estas ofertas van desde viajes hasta formación y cultura, pasando por salud, deportes, entre otros.

Asimismo, existe un apartado de actualidad que incluye los *podcasts* más escuchados y los blogs de actualidad más interesantes, ambos publicados por la compañía.

Durante 2023 se ha mantenido la oferta de cursos de formación gratuitos para accionistas sobre las materias más destacadas del momento, permitiéndoles a estos mejorar sus conocimientos del mundo digital y financiero y dándoles acceso a eventos culturales y deportivos patrocinados por la Compañía.

Adicionalmente, la Oficina del Accionista realiza encuentros periódicos con accionistas en las distintas provincias españolas con mayor número de accionistas, informando de la estrategia de la Compañía y de los últimos resultados publicados, ofreciendo así un trato personalizado al accionista y cumpliendo con los requisitos de transparencia para ofrecer la misma información al accionista particular que al institucional. En estas reuniones se establece una comunicación bidireccional entre la Compañía y su accionariado, en la que se pueden intercambiar puntos de vista. Durante 2023, dichas reuniones se han realizado de forma virtual. Los encuentros virtuales se alojan en la web "Zona Accionistas" para su visualización.

Durante todo el año se mantiene una comunicación personal, vía telefónica, electrónica, postal y virtual, con el accionista, especialmente con ocasión de la presentación de resultados y de las principales comunicaciones de información privilegiada o relevante, tales como distribución de dividendos, convocatorias de las Juntas Generales de Accionistas, operaciones corporativas, etcétera.

Por otra parte, con la finalidad de mejorar el diálogo entre la Compañía y sus accionistas, se podrán celebrar periódicamente Asambleas Informativas en las que participen los accionistas, en los términos que se establezcan, para tratar y abordar cuestiones de actualidad del Grupo Telefónica y que se consideren de especial atractivo e interés para este colectivo. Dichas cuestiones podrán versar sobre novedades regulatorias en el ámbito de las sociedades cotizadas, aspectos relacionados con la marcha del negocio u otras materias.

Con ocasión de la celebración de la Junta General de Accionistas, se amplían los canales de comunicación con el accionista para facilitar la participación en la misma. Se puede contactar directamente con la Oficina del

Accionista a través de un formulario alojado en el *microsite* específico de la Junta. A través de este medio, el accionista realiza consultas con relación a los puntos del orden del día, el envío de la documentación relativa a los mismos, así como la operativa para participar en la Junta General de Accionistas, bien asistiendo personalmente o delegando su representación, con un apartado de preguntas frecuentes y un asistente virtual para facilitar la información y video explicativo de participación en la Junta, así como información de los canales de comunicación con la Oficina del Accionista: teléfono gratuito y correo electrónico.

Los canales de contacto con la Oficina del Accionista de Telefónica son:

- Teléfono de información gratuito (900 111 004) operativo de 9 a 19 h de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Este *call center* es atendido por personal cualificado especialista en el sector económico-financiero. Se facilita información acerca de las comunicaciones de información privilegiada o relevante que publica la Compañía, incluyendo política de dividendos, resultados, operaciones corporativas, entre otras.
- Correo electrónico (accionistas@telefonica.com) donde se atienden consultas y sugerencias de los accionistas de la Compañía. Este canal de comunicación es atendido tanto en español como en inglés.
- Correo postal.
Distrito Telefónica, Edificio Central Pl. 2ª Ronda de la Comunicación s/n Madrid 20850, España.
- Sección específica para accionistas ("Zona Accionistas") en la página web corporativa:

Por otro lado, la Oficina del Accionista recoge y gestiona durante todo el año las sugerencias y peticiones de los accionistas con relación a otras áreas del Grupo Telefónica tales como atención al cliente, facturación y comercial, entre otros, configurándose así como medio para acercar la Compañía al accionista.

Se señalan, a continuación, las actividades de *engagement* realizadas en el ejercicio:

- 3 encuentros virtuales y 102 comunicaciones telemáticas (Revista trimestral, newsletter mensual, comunicaciones Junta Accionistas, información relevante y de interés cultural e informativo para el accionista y call center).
- Más de 16.000 accionistas contactados.

▪ **Redes sociales.**

De otro lado, los perfiles de Telefónica en redes sociales: X (Twitter), LinkedIn, YouTube, Instagram, Facebook,

Twitch y Tik Tok, se han convertido en un canal de comunicación de información corporativa, de negocio, de eventos o conferencias.

Asimismo, y sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa de mercado de valores sobre comunicación de información privilegiada, la Compañía podrá usar las redes sociales para comunicar informaciones privilegiadas de modo simultáneo, como canal adicional o complementario a la CNMV, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre la comunicación de información privilegiada y otra información relevante, así como en las restantes normas internas de la Compañía.

- **Medios de comunicación.**

La Compañía valora, en función de las circunstancias, y en cada ocasión, la conveniencia de convocar a los medios de comunicación con motivo de la presentación de sus resultados anuales, con participación, en su caso, del equipo gestor de Telefónica, para informar a dichos medios sobre la marcha de la Compañía y sus proyectos, siempre teniendo en cuenta el principio de no facilitar información privilegiada y otra información relevante que no haya sido previamente hecha pública y la paridad de trato de los accionistas.

4.3.3. Principales aspectos de la Junta General de Accionistas 2023

Asistencia y celebración

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el pasado 31 de marzo de 2023 tuvo lugar en las oficinas de Telefónica, S.A. sitas en Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n, Auditorio del Edificio Central, dando la posibilidad a los asistentes de participar por medios telemáticos, de acuerdo con lo establecido en los artículos 21 de los Estatutos Sociales y 18 del Reglamento de la Junta General de Accionistas.

Para promover la participación del mayor número posible de accionistas y contribuir a la gestión sostenible del evento, la Compañía habilitó en el sitio web mecanismos para que los accionistas (o sus representantes) pudieran asistir remotamente a la Junta General Ordinaria de Accionistas.

Asimismo, y al igual que en las Juntas Generales Ordinarias de Accionistas de la Compañía celebradas desde 2019, la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2023 se retransmitió en directo en la web corporativa de Telefónica, lo cual permitió que los accionistas no presentes, inversores y personas interesadas en general, estuvieran completamente informados de los resultados y de los temas tratados.

Quórum y datos de asistencia

En la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2023 el quórum ascendió al 58,15%. El desglose del quórum fue el siguiente:

Fecha Junta General	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
31/03/2023	0,10%	54,84%	0,46%	2,75%	58,15%
De los que Capital Flotante:	0,02%	38,07%	0,46%	0,49%	39,04%

Resultados de las votaciones

Todos los puntos del Orden del Día fueron aprobados por mayoría, siendo el porcentaje de votos a favor del 97,94% en promedio.

El siguiente cuadro resume los acuerdos aprobados en la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2023 y los resultados de las votaciones:

Punto del Orden del Día	Resumen de la propuesta	Votos a favor	Votos en contra	Abstenciones	Resultado de la votación
I.1	Aprobación de las Cuentas Anuales y del Informe de Gestión del ejercicio 2022.	3.235.737.432 (99,2465%)	2.246.098 (0,0689%)	22.319.854 (0,6846%)	Aprobada
I.2	Aprobación del Estado de Información no Financiera.	3.239.543.372 (99,3632%)	2.324.234 (0,0713%)	18.435.778 (0,5655%)	Aprobada
I.3	Aprobación de la gestión del Consejo de Administración.	3.220.748.832 (98,7868%)	14.087.367 (0,4321%)	25.467.185 (0,7811%)	Aprobada
II.	Aprobación de la Propuesta de Aplicación del Resultado.	3.233.653.846 (99,1826%)	9.359.222 (0,2871%)	17.290.316 (0,5303%)	Aprobada
III.	Reelección del Auditor de Cuentas para el ejercicio 2023.	3.234.477.459 (99,2079%)	5.437.173 (0,1668%)	20.388.752 (0,6254%)	Aprobada
IV.	Reducción del capital social mediante la amortización de acciones propias.	3.240.995.518 (98,4078%)	3.124.636 (0,0958%)	16.183.230 (0,4977%)	Aprobada
V.	Retribución al accionista mediante distribución de dividendos.	3.236.019.301 (99,2552%)	8.643.966 (0,2651%)	15.640.117 (0,4797%)	Aprobada
VI.	Autorización para adquisición de acciones propias.	3.206.273.928 (98,3428%)	37.803.487 (1,1595%)	16.225.969 (0,4977%)	Aprobada
VII.	Aprobación de la Política de Remuneraciones de los Consejeros.	3.020.923.718 (92,6577%)	134.916.023 (4,1381%)	104.463.643 (3,2041%)	Aprobada
VIII.	Delegación de facultades para formalizar, interpretar, subsanar y ejecutar los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas.	3.228.767.786 (99,0327%)	4.264.923 (0,1308%)	27.270.675 (0,8364%)	Aprobada
IX.	Votación consultiva del Informe Anual 2022 sobre Remuneraciones de los Consejeros.	3.025.867.375 (92,8094%)	204.714.432 (6,2790%)	29.721.577 (0,9116%)	Aprobada
*Propuesta fuera del Orden del Día: cese del Presidente.		145.239 (0,0045%)	3.259.344.727 (99,9706%)	813.418 (0,0249%)	Rechazada

Los textos íntegros de los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas celebrada el 31 de marzo de 2023 pueden consultarse en la página web corporativa de la Compañía y en la página web de la CNMV (Comunicación de Otra Información Relevante remitida el 31 de marzo de 2023).

- 6.648 correos en el período de la Junta General de Accionistas.

Comunicación con accionistas

Durante 2023, y especialmente con ocasión de la Junta General Ordinaria de Accionistas, Telefónica siguió fortaleciendo la comunicación, atención y relación con sus accionistas e inversores:

– Línea de atención telefónica (900 111 004 Atención al Accionista):

- 22.678 consultas atendidas durante 2023.

- 8.255 consultas en el período de la Junta General de Accionistas.

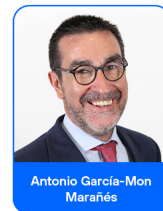
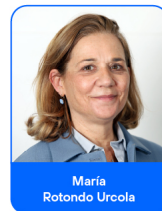
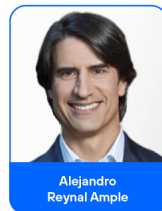
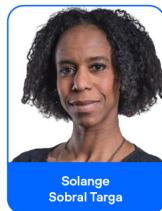
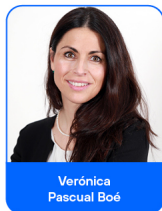
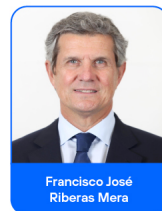
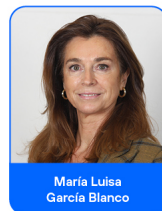
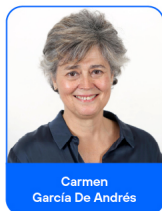
– Buzón de accionistas:

- 22.580 correos electrónicos gestionados durante 2023.

4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-17, 2-18

4.4.1. Consejo de Administración



Estructura del Consejo de Administración (dimensión, composición, diversidad, procedimiento de selección de Consejeros)

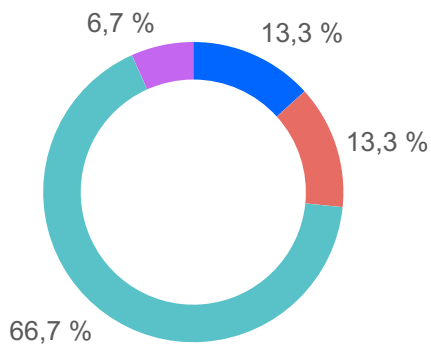
Dimensión

A 31 de diciembre de 2023, y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración estaba y está integrado por 15 miembros, cuyo perfil y trayectoria figura en el apartado relativo a la "Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".

El número de miembros que integran el Consejo de Administración resulta adecuado para lograr un funcionamiento eficaz y operativo del mismo, atendiendo a la estructura organizativa del Grupo.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que el Consejo de Administración de la Compañía cuenta con cuatro Comisiones (la Comisión Delegada y tres Comisiones Consultivas), lo que asegura la participación activa de sus Consejeros.

Composición por categoría de Consejero



■ Ejecutivos ■ Dominicales
■ Independientes ■ Otros externos

- Consejeros Ejecutivos 2/15
- Consejeros Independientes 10/15

Los Consejeros Independientes representan el 66,7% del Consejo de Administración, lo que da un alto grado de cumplimiento a las recomendaciones en materia de gobierno corporativo, que requieren que el órgano de administración esté constituido por una amplia mayoría de Consejeros externos y que el número de Consejeros independientes represente al menos la mitad del total de Consejeros. Se hace constar que dichas recomendaciones fueron incorporadas de forma expresa en el Reglamento del Consejo de

Administración de la Compañía, en su modificación llevada a cabo el 16 de diciembre de 2020.

- Consejeros Dominicales 2/15
- Consejeros Otros Externos 1/15

Diversidad

Telefónica, S.A. cuenta, desde el 25 de noviembre de 2015, con una Política de Selección de Consejeros. Dicha política fue actualizada i) con fecha 13 de diciembre de 2017, con el fin de incluir en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, y ii) con fecha 16 de diciembre de 2020, al objeto de adaptar dicha Política a la normativa aplicable y, en concreto, a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores cuya reforma parcial tuvo lugar en junio de 2020.

Esta Política asegura que los procedimientos de selección de Consejeros se fundamentan en un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración, y que favorecen la diversidad en este de conocimientos, de formación y experiencia profesional, de edad, de discapacidad y de género, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, en particular, por razón de género, de discapacidad, o de cualquier otra condición personal, y que facilitan la selección de Consejeras en un número que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres.

Conforme a lo dispuesto en la referida Política, la selección de candidatos a Consejero en Telefónica sigue los siguientes principios:

1. Se busca que el Consejo de Administración tenga una composición equilibrada, con una amplia mayoría de Consejeros no Ejecutivos y una adecuada proporción entre Consejeros Dominicales e Independientes, procurando asimismo que los Consejeros Independientes tengan un peso adecuado en el Consejo de Administración.
2. El Consejo de Administración vela por que los procedimientos de selección de Consejeros favorezcan la diversidad de conocimientos, de formación, de experiencia profesional, de edad, y de género, y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna. Todo ello, a fin de que el Consejo de Administración tenga una composición apropiada, diversa y equilibrada en su conjunto, que i) enriquezca el análisis y el debate, ii) aporte puntos de vista y posiciones plurales, iii) favorezca la toma de decisiones atendiendo a la naturaleza y complejidad del negocio, así como al contexto social y ambiental, iv) disfrute de la máxima independencia, y v) permita atender las exigencias

legales y recomendaciones de buen gobierno en relación con la composición e idoneidad que deben reunir los miembros de las distintas Comisiones internas de supervisión del Consejo de Administración.

En particular, el Consejo de Administración de la Sociedad promueve el objetivo de presencia de Consejeras, así como de medidas que fomenten que la Sociedad cuente con un número significativo de altas directivas teniendo en cuenta las recomendaciones de buen gobierno, sin perjuicio de los criterios esenciales de mérito y capacidad que deben regir en todos los procesos de selección de personal de la Sociedad.

El Consejo de Administración evalúa periódicamente el grado de cumplimiento y la eficacia de esta Política y, en especial, el porcentaje de Consejeras existente en cada momento.

En particular, y con ocasión del nombramiento por cooptación de D^a Solange Sobral Targa y de D. Alejandro Reynal Ample como Consejeros Independientes de la Compañía el 13 de diciembre de 2023, tanto la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno como el Consejo de Administración verificaron el cumplimiento de la Política teniendo en cuenta, entre otras cuestiones, la diversidad de conocimientos, de formación y experiencia profesional y de género.

3. Asimismo, en el proceso de selección de candidatos a Consejero se parte de un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración. Dicho análisis es llevado a cabo por el Consejo de Administración de la Sociedad, con el asesoramiento y previo informe o propuesta, en su caso, de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

4. En caso de reelección o ratificación de Consejeros, el informe o propuesta, en su caso, de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno contiene una evaluación del trabajo y dedicación efectiva al cargo durante el último período de tiempo en que lo hubiera desempeñado el Consejero propuesto, así como de su capacidad para continuar desempeñándolo satisfactoriamente.

5. El informe o propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se publica al convocar la Junta General de Accionistas a la que se somete la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada Consejero.

Por otro lado, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno procuran, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que la elección de quien haya de ser propuesto para el cargo de Consejero recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, que se encuentren dispuestas a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus

funciones, debiendo extremar el rigor en relación con la elección de aquellas personas llamadas a cubrir los puestos de Consejeros independientes.

En relación con ello, todos los candidatos a Consejero de la Compañía deben ser profesionales íntegros, cuya conducta y trayectoria profesional esté alineada con los Principios de Negocio Responsable de Telefónica.

Asimismo, como candidatos a Consejero se tienen en cuenta especialmente personas que cuenten con formación y experiencia profesional en materia de telecomunicaciones, tecnología, conocimiento de consumidor, conocimiento ESG, marketing, contabilidad, auditoría, gestión de riesgos -tanto financieros como no financieros-, y se valora la experiencia internacional y el liderazgo de equipos en multinacionales.

Por otro lado, y por lo que se refiere a la diversidad de género, la Compañía ha buscado deliberadamente mujeres que reúnan el perfil profesional requerido. En este sentido, en cuanto al porcentaje que representan las mujeres Consejeras respecto del total de miembros del Consejo de Administración, la Compañía ha dado un salto cualitativo en este ámbito, habiendo pasado de un 11,11% en 2016 a un 40% en la actualidad, dando cumplimiento a las mejores prácticas de gobierno corporativo en materia de igualdad a nivel internacional.

Lo anterior evidencia el éxito de las medidas y procesos adoptados y convenidos por el Consejo de Administración y por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, al objeto de facilitar incluir en el Consejo un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres, y de evitar que los procedimientos de selección adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen el nombramiento de Consejeras.

Así, en la modificación llevada a cabo durante el año 2017 en la composición del Consejo de Administración de la Compañía, el Consejo de Administración nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a D^a Carmen García de Andrés como Consejera Independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 9 de junio de 2017.

Igualmente, en el año 2018, el Consejo de Administración de la Compañía nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a D^a María Luisa García Blanco como Consejera Independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 8 de junio de 2018.

Por su parte, en el año 2019, el Consejo de Administración de la Compañía nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a D^a Claudia Sender Ramírez y a D^a Verónica

Pascual Boé como Consejeras Independientes de Telefónica. Dichos nombramientos fueron ratificados por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 12 de junio de 2020, en la que a su vez ambas fueron nombradas Consejeras por el plazo estatutario de 4 años.

Asimismo, en el año 2021, el Consejo de Administración de la Compañía nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a D^a María Rotondo Urcola como Consejera Independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 8 de abril de 2022, en la que fue nombrada Consejera por el plazo estatutario de 4 años.

Por último, en el ejercicio 2023, el Consejo de Administración nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a D^a Solange Sobral Targa como Consejera Independiente de Telefónica. Está previsto que dicho nombramiento sea sometido a la ratificación de la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica.

Asimismo, debe señalarse que los mismos criterios y principios que la Compañía aplica en el proceso de selección y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración son aplicados igualmente para la designación de los Consejeros que forman parte de las distintas Comisiones del Consejo de Administración de la Compañía, así como, en lo que atañe a la diversidad de género, a la designación de Altas Directivas, sin perjuicio de los criterios esenciales de mérito y capacidad que deben regir en todos los procesos de selección de personal de la Compañía.

En este sentido, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha verificado en el ejercicio 2023 el cumplimiento de la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros con ocasión del nombramiento de D^a Solange Sobral Targa como Consejera y del nombramiento de los miembros de las Comisiones del Consejo de Administración.

Por último, y en cuanto a la evaluación del desempeño, el Consejo de Administración realiza una evaluación anual de su funcionamiento y del de sus Comisiones, valorando especialmente la aplicación, en la composición y competencias del Consejo de Administración, de los distintos aspectos de diversidad recogidos en la citada Política, así como el desempeño del Presidente del Consejo de Administración, del primer Ejecutivo de la Compañía, y de los distintos Consejeros, prestando especial atención a los responsables de las distintas Comisiones del Consejo, y adoptando las medidas oportunas para su mejora. Dicha evaluación se lleva a cabo cada 3 años, con el auxilio de un consultor externo, cuya independencia es verificada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. En este

sentido, y tal como se indica al final de este apartado bajo el título "Evaluación del Consejo y de sus Comisiones", para el proceso de evaluación del ejercicio 2023 se ha contado con el apoyo, como asesor externo, de la Consultora Egon Zehnder.

La Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros es pública y puede consultarse en la página web corporativa.

Procedimiento de selección, nombramiento, reelección y cese de consejeros

Selección y nombramiento

Como ya se ha señalado, los Estatutos Sociales de Telefónica prevén que el Consejo de Administración esté compuesto por un mínimo de cinco y un máximo de veinte miembros, que serán designados por la Junta General. En concreto, en la Junta General de Accionistas de 8 de abril de 2022 se fijó el número de miembros del Consejo de Administración en quince de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de los Estatutos Sociales.

Los Consejeros ejercerán su cargo durante un plazo máximo de cuatro años, pudiendo ser reelegidos una o más veces por períodos de igual duración máxima. Con carácter provisional, el Consejo de Administración, de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley de Sociedades de Capital y en los Estatutos Sociales, puede cubrir las vacantes existentes mediante cooptación, sometiéndose a ratificación en la primera Junta General de Accionistas que se celebre.

Por lo demás, y en todo caso, las propuestas de nombramiento de Consejeros deberán respetar lo dispuesto en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía y estar precedidas del correspondiente informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y en el caso de los Consejeros independientes, de la correspondiente propuesta. En todo caso, las propuestas deberán ir acompañadas de un informe justificativo del Consejo de Administración en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto.

En relación con ello, y de acuerdo con las competencias asignadas a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, ésta deberá evaluar las competencias, conocimientos y experiencias requeridas en el Consejo de Administración, definiendo las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante, y evaluando el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido.

En cuanto a esto último, y de conformidad con lo establecido en el artículo 27.2 del Reglamento del Consejo de Administración, no podrán ser nombrados

Consejeros de la Sociedad quienes pertenezcan a más de cinco Consejos de Administración de otras sociedades mercantiles distintas de Telefónica, S.A. y las sociedades de su Grupo. A estos efectos, a) se computarán como un solo Consejo todos los Consejos de sociedades que formen parte de un mismo Grupo; y b) no se computarán aquellos Consejos de sociedades patrimoniales o que constituyan vehículos o complementos para el ejercicio profesional del propio Consejero, de su cónyuge o persona con análoga relación de afectividad, o de sus familiares más allegados. Excepcionalmente, y por razones debidamente justificadas, el Consejo podrá dispensar al Consejero de esta prohibición.

Asimismo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno deberá elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros Independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas. Igualmente, deberá informar las propuestas de nombramiento de los restantes Consejeros de la Sociedad para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, y las propuestas para su reelección o separación por la Junta General de Accionistas.

Igualmente, el carácter de cada Consejero se explicará por el Consejo de Administración ante la Junta General de Accionistas que deba efectuar o ratificar su nombramiento. Asimismo, dicho carácter se revisará anualmente por el Consejo, previa verificación por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, dando cuenta de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

En todo caso, y en los supuestos de reelección o ratificación de Consejeros por la Junta General, el informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno o, en el caso de Consejeros independientes, la propuesta de dicha Comisión, contendrá una evaluación del trabajo y dedicación efectiva al cargo durante el último período de tiempo en que lo hubiera desempeñado el Consejero propuesto, así como de su capacidad para continuar desempeñándolo.

El Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno procurarán, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que la elección de quien haya de ser propuesto para el cargo de Consejero recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, que se encuentren dispuestas a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones, debiendo extremar el rigor en relación con la elección de aquellas personas llamadas a cubrir los puestos de Consejeros Independientes.

El Consejo de Administración deberá velar por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad respecto a cuestiones como la edad, el género, la discapacidad, los conocimientos, la formación y experiencia profesional, y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, que faciliten la selección de Consejeras en un número que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres.

En relación con ello, y como ya se ha señalado, el Consejo de Administración aprobó, en su reunión de 25 de noviembre de 2015, una Política de Selección de Consejeros que, con fecha 13 de diciembre de 2017, fue actualizada para incluir en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros. Asimismo, con fecha 16 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración aprobó una actualización de dicha Política para incorporar las últimas exigencias normativas y, en concreto, adaptarla a lo dispuesto por las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en materia de diversidad.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificará anualmente el cumplimiento de la Política de diversidad del Consejo y selección de Consejeros y se informará de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en aquellos otros documentos que se estime oportuno. Además, el Consejo de Administración evaluará periódicamente el grado de cumplimiento y la eficacia de la Política y, en especial, el porcentaje de Consejeras existentes en cada momento, y se incluirá en el Informe Anual de Gobierno Corporativo una descripción detallada de la Política, así como de los objetivos fijados al respecto y los resultados obtenidos. Asimismo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno podrá proponer al Consejo de Administración las actualizaciones y propuestas de mejora de la Política que considere convenientes.

Reelección

Los Consejeros de la Compañía pueden ser reelegidos una o más veces por períodos de igual duración a la inicial.

Al igual que las de nombramiento, las propuestas de reelección de Consejeros deben estar precedidas del correspondiente informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y en el caso de Consejeros independientes, de la correspondiente propuesta.

Cese o Remoción

Los Consejeros cesarán en su cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados o

cuando así lo acuerde la Junta General en uso de las atribuciones que tiene legalmente conferidas.

Cuando un Consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, ya sea por dimisión o por acuerdo de la Junta General de Accionistas, deberá explicar en una carta que remitirá a todos los miembros del Consejo de Administración, de manera suficiente, las razones de su cese o, en el caso de Consejeros no Ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la Junta General de Accionistas.

Asimismo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la Sociedad publicará a la mayor brevedad posible el cese, incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el Consejero.

El Consejo de Administración no propondrá el cese de ningún Consejero Independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el Consejo a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el Consejero hubiera incumplido los deberes inherentes a su cargo.

También podrá proponerse el cese de Consejeros Independientes de resultados de Ofertas Públicas de Adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la Sociedad.

Asimismo, conforme al artículo 12 del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros deben poner su cargo a disposición del Consejo de Administración y formalizar, en su caso, y en función de las circunstancias, la correspondiente dimisión en los siguientes supuestos:

- a. Cuando cesen en los puestos ejecutivos a los que estuviere asociado su nombramiento como Consejero o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados.
- b. Cuando se vean incurso en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición previstos por la Ley.
- c. Cuando resulten gravemente amonestados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno por haber incumplido alguna de sus obligaciones como Consejeros.

Obligación de los Consejeros de informar a la Compañía sobre situaciones que puedan perjudicar a su crédito o reputación

En particular, según lo dispuesto en el artículo 12.3 del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros deberán informar cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia Sociedad, que puedan perjudicar al crédito o reputación de ésta y, en particular, cuando aparezcan

como investigados en cualquier causa penal, en cuyo caso los Consejeros deberán informar asimismo de sus vicisitudes procesales. El Consejo de Administración, habiendo sido informado o habiendo conocido de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en este párrafo, examinará el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decidirá, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, las medidas a adoptar, entre ellas, la petición de dimisión de dicho Consejero, que éste deberá aceptar, o la propuesta de cese a la siguiente Junta General. De ello se informará en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la Sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

Ni los Estatutos Sociales ni el Reglamento del Consejo establecen ningún límite a la edad de los Consejeros.

Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración

D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ



Presidente Ejecutivo

Consejero Ejecutivo

Se incorporó al Consejo en 2006.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1963 en Madrid, España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid, estudió igualmente Ciencias Económicas en la Université Libre de Bruselas y cuenta con un International Management Programme (IMP) por IPADE Business School (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa). Obtuvo además un Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Universidad Complutense de Madrid.

Experiencia: Comenzó su actividad profesional en Arthur Young Auditores en 1987, antes de incorporarse a Benito & Monjardín/Kidder, Peabody & Co. en 1988. En 1995 ingresó en la Compañía Valenciana de Cementos Portland (CEMEX) como responsable del departamento de Relaciones con Inversores y Estudios. En 1996 fue nombrado Director Financiero para España, y en 1998, Director General de Administración y Finanzas del Grupo CEMEX en Indonesia y miembro del Consejo de Administración de CEMEX Asia Ltd. Se incorporó al Grupo Telefónica en febrero de 1999 como Director General de Finanzas de Telefónica Internacional, S.A.U., y en septiembre de ese mismo año pasó a ocupar el cargo de Director General de Finanzas Corporativas en Telefónica, S.A. En julio de 2002 fue nombrado Presidente Ejecutivo de Telefónica Internacional, S.A.U.; en julio de 2006, Director General de Telefónica Latinoamérica; y en marzo de 2009, Presidente de Telefónica Latinoamérica. En septiembre de 2011 pasó a ocupar el cargo de Presidente Ejecutivo de Telefónica Europa. Y en septiembre de 2012 fue nombrado Consejero Delegado de Telefónica, S.A. Es miembro del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. desde julio de 2006, y, desde el 8 de abril de 2016, es Presidente Ejecutivo de Telefónica S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Presidente de Fundación Telefónica, Patrono de Fundación Profuturo, miembro del Consejo Asesor de SEAT, S.A., Presidente de VMED 02 UK Ltd, Presidente del Consejo de la GSMA, miembro del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" y Presidente del Comité de Empleabilidad, Competencias e Impacto de la ERT, Patrono de la Fundación Inocente, Inocente, Patrono de la Fundación Amigos de la Alhambra y Doctor "Honoris Causa" por la Universidad CEU San Pablo.

Comisiones del Consejo de las que es miembro:

Comisión Delegada (Presidente).

D. ISIDRO FAINÉ CASAS



Vicepresidente

Consejero Dominical

Se incorporó al Consejo en 1994.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1942 en Manresa, España.

Estudios: Doctor en Ciencias Económicas por la Universidad de Barcelona, ISMP en Business Administration por la Universidad de Harvard y Diplomado en Alta Dirección por el IESE. Académico Numerario de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras y de la Real Academia Europea de Doctores.

Experiencia: Inició su carrera profesional en banca como Director de Inversiones en el Banco Atlántico, en 1964, para posteriormente, en 1969, incorporarse como Director General del Banco de Asunción en Paraguay. Regresó a Barcelona para ocupar diferentes cargos de responsabilidad en varias entidades financieras: Director de Personal de Banca Riva y García (1973), Consejero y Director General de Banca Jover (1974) y Director General de Banco Unión (1978). En 1982 se incorporó a la Caixa como Subdirector General, ocupando diversos cargos de responsabilidad. En abril de 1991 fue nombrado Director General Adjunto Ejecutivo y en 1999, Director General de la entidad, cuya presidencia asumió en junio del 2007 hasta junio de 2014. Fue Presidente de CaixaBank desde 2011 hasta su renuncia como miembro del Consejo de Administración en 2016. Asimismo, fue Presidente de Naturgy Energy Group, S.A. desde septiembre de 2016 hasta febrero de 2018 cuando fue nombrado Presidente de Honor, y fue Consejero de Suez, S.A. desde octubre de 2014 hasta octubre de 2020.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Presidente y miembro de la Comisión Ejecutiva del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", Presidente del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Critería Caixa, S.A.U., y de Caixa Capital Risc SGEIC, S.A.; Presidente del Consejo de Administración de Inmo Critería Caixa, S.A.U.; Asesor Especial del Consejo de "The Bank of East Asia"; Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y del World Savings Bank Institute (WSBI); Vicepresidente de European Savings Banks Group (ESBG); Presidente del Consejo Social y Filantrópico de WSBI-ESBG; Presidente de la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE) y del Capítulo Español del Club de Roma; Vicepresidente de la Real Academia de las Ciencias Económicas y Financieras, y Fundador del Círculo Financiero; Presidente de la Fundación de las Cajas de Ahorros (Funcas) y del Patronato de la Fundación Instituto de Investigación "la Caixa" y Presidente de honor de Naturgy Energy Group, S.A.

Comisiones del Consejo de las que es miembro:

Comisión Delegada (Vicepresidente).

**D. JOSÉ MARÍA
ABRIL PÉREZ**

Vicepresidente

Consejero Dominical



Se incorporó al Consejo en 2007.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1952 en Burgos, España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Comercial de Deusto, y Profesor, durante nueve años, en dicha universidad.

Experiencia: Entre los años 1975 y 1982, fue Director Financiero de la Sociedad Anónima de Alimentación (SAAL). Desde esa fecha, y hasta su incorporación al Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, ocupó el cargo de Director Financiero de Sancel-Scott Iberica. En 1985, ingresó en Banco Bilbao como Director de Inversión de Banca Corporativa. Posteriormente, de enero a abril de 1993, fue Coordinador Ejecutivo de Banco Español de Crédito, S.A. En el año 1998, fue nombrado Director General del Grupo Industrial, y en el año 1999, miembro del Comité de Dirección del Grupo BBV. Ha sido Consejero, entre otras sociedades, de Repsol, Iberia y Corporación IBV, Ibermática, S.A. y Vicepresidente de Bolsas y Mercados Españoles (BME). En el año 2002, fue nombrado Director General de Banca Mayorista y de Inversiones y Miembro del Comité Directivo de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Consejero de Artech Lantegi Elekartea, S.A.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente) y Comisión de Sostenibilidad y Regulación (Vocal).

**D. JOSÉ JAVIER
ECHENIQUE LANDIRÍBAR**

**Vicepresidente y Consejero
Independiente Coordinador**

Consejero Independiente



Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1951 en Isaba (Navarra), España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas y Actuariales por la Universidad del País Vasco, y Profesor de Técnicas Cuantitativas de Seguridad Social en la Facultad de Ciencias Económicas de Bilbao de la UPV, durante varios años.

Experiencia: Ha sido Consejero y Director General de Allianz-Ercos, y Director General del Grupo BBVA (Responsable de los Negocios Mayoristas: Banca de Inversiones Global, Banca Corporativa Global, Banca de Empresas, Banca de Administraciones, Banco de Crédito Local, Gestión de Activos, Banca en Europa, Seguros y Previsión, E-Business y el Grupo Industrial e Inmobiliario). También ha sido miembro del Consejo de Administración de Banco Sabadell (Vicepresidente), de Repsol, S.A., ACS Servicios, Comunicaciones y Energía, S.L., del Banco Guipuzcoano, S.A. (Presidente), del Grupo Empresarial ENCE, S.A., de Sevillana de Electricidad, S.A., de Hidroeléctrica del Cantábrico, de Metrovacesa y de Abertis Infraestructuras, S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es miembro del Consejo de Administración de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A., de Dragados, S.L. y de Calcinor, S.L. Asimismo, es Consejero Asesor de la Deusto Business School y del McKinsey Advisory Council.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Consejero de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. Asimismo, es miembro del Consejo Asesor de Telefónica España.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente), Comisión de Auditoría y Control (Presidente) y Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal).

D. ÁNGEL VILÁ BOIX

Consejero Delegado

Consejero Ejecutivo



Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1964 en Barcelona, España.

Estudios: Licenciado en Ingeniería Industrial por la Universitat Politècnica de Catalunya en Barcelona, y MBA por la Columbia Business School donde estudió con una beca Fulbright La Caixa.

Experiencia: Se incorporó a Telefónica en 1997, asumiendo sucesivamente los cargos de Controller del Grupo, de CFO de Telefónica Internacional, de Director de Desarrollo Corporativo, y de Director General de Finanzas y Desarrollo Corporativo. En 2015 fue nombrado Director General de Estrategia y Finanzas. Antes de su incorporación a Telefónica desarrolló su carrera profesional en Citigroup, McKinsey&Co, Ferrovial y Planeta. En el sector financiero, fue miembro del Consejo de Administración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) y del Advisory Panel de Macquarie MEIF Infrastructure Funds.

En el sector TMT (Technology, Media and Telecom), fue Presidente de Telefónica Contenidos, Vicepresidente de Telco Spa (Italia), y miembro del Consejo de Endemol, de Digital +, de Atento, de Telefónica Czech, de CTC Chile, de Indra SSI y de Terra Lycos.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Patrono de Fundación Telefónica, Consejero de VMED 02 UK Ltd y Consejero de Mediobanca SpA.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro de los Consejos Asesores de Telefónica España y de Telefónica Tech.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal).

D^a CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS

Vocal

Consejera Independiente



Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1962 en Madrid, España.

Estudios: Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas, ICADE.

Experiencia: Se incorporó a PricewaterhouseCoopers en 1985, siendo promovida a Directora en 1995, y a Socia de la firma en 2000. Desde entonces, ocupó varios cargos de responsabilidad en Landwell-Abogados y Asesores Fiscales, y en el Área Jurídico Fiscal de PwC. Especializada en asesoramiento a grandes empresas, ha sido representante de la firma española en el Grupo Internacional de especialistas en Imposición Indirecta, durante más de 6 años. Desde 1998, su ámbito de trabajo ha sido fundamentalmente el asesoramiento a empresas multinacionales implantadas en España con fuerte implicación internacional, con especial foco en los sectores de Gran Consumo, Industria y TICE. Asimismo, ha sido responsable del programa Diversidad, Women in PwC. Desde 2013 hasta abril 2017, ha sido Presidenta de la Fundación Youth Business Spain.

Otros cargos relevantes: Actualmente, es Presidente del Patronato de la Fundación Tomillo, habiendo sido vocal desde 2006, asumiendo la Dirección General de esta entidad en marzo de 2008 y la Presidencia Ejecutiva en 2014. Igualmente, es Vocal del Patronato de Fundación Tomillo Tiétar, que promueve el desarrollo social y la innovación agraria en Extremadura. Desde junio de 2011, es Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Fundaciones (AEF), siendo actualmente su Tesorera y miembro del Comité Ejecutivo. Es miembro del Patronato de la Fundación Secretariado Gitano, de la Fundación Somos F5 y de la Fundación Xavier de Salas. Co-Fundadora y Patrona de la Fundación Aprendiendo a Ser. Asimismo, colabora como mentora en programas de desarrollo profesional de mujeres.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Auditoría y Control (Vocal) y Comisión de Sostenibilidad y Regulación (Vocal).

D^a MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2018.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1965 en Córdoba, España.

Estudios: Licenciada en Derecho por la Universidad de Córdoba (España).

Experiencia: Abogado del Estado (promoción de 1992) en excedencia desde octubre de 2013. Fue Subdirectora General de Constitucional y Derechos Humanos, y Abogado del Estado-Jefe del Departamento de Constitucional y Derechos Humanos. Agente del Reino de España ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Coordinadora - Jefe de la Delegación de España ante diversos Comités de Naciones Unidas en Ginebra (2002-2013). Asimismo, destacan las siguientes actividades: Secretaria del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal de Infraestructuras Agrarias del Norte (SEIASA DEL NORTE), y de su Comisión de Auditoría y Control (1999- 2010); Consejera de la Sociedad Estatal de Infraestructuras Agrarias (SEIASA) (2010-2013); Consejera de la Sociedad Estatal de Aguas de la Cuenca del Norte (ACUANORTE) (2009-2012) y de la Sociedad Estatal de Aguas de las Cuencas de España (AcuaEs) (2012-2013); y Actividades de coordinación y cooperación en la promoción y defensa de los Derechos Humanos en Uruguay (2006), Colombia (2007 y 2008), Chile (2009) y Guatemala (2010).

Otros cargos relevantes: Socia Fundadora del despacho Salama García Blanco, S.L.P., siendo las principales áreas de actividad del despacho: administrativo y constitucional, asesoramiento y defensa técnica de entidades de crédito, procesal civil y mercantil, y arbitraje (Árbitro en la Corte Española de Arbitraje, en la Corte de Arbitraje de Madrid y en la Corte Civil y Mercantil de Arbitraje -CIMA-). Consejera de Ibercaja Banco, S.A. Vocal de la Comisión de Gobierno y de Control de CIMA. Presidenta del Comité de Expertos de Mujer de 65YMAS.COM

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro del Consejo Asesor de Telefónica España.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Auditoría y Control (Vocal), Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal) y Comisión de Sostenibilidad y Regulación (Vocal).

D. PETER LÖSCHER



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Austriaca. Nacido en 1957 en Villach, Austria.

Estudios: Licenciado en Economía en la Universidad de Economía de Viena, y en Administración de Empresas en la Universidad China de Hong Kong. MBA en la Universidad de Economía de Viena, y Programa de Administración Avanzada de la Escuela de Negocios de Harvard. Doctorado Honorario en Ingeniería de la Universidad Estatal de Michigan y Doctor Honoris Causa de la Universidad Eslovaca de Ingeniería de Bratislava.

Experiencia: Ex-Presidente del Consejo de Administración de Sulzer AG y Ex-Presidente del Consejo de Supervisión de OMV AG (Austria). Desde marzo de 2014 a marzo de 2016, fue CEO de Renova Management AG (Suiza). Ex-Presidente y Consejero Delegado de Siemens AG. Con anterioridad, fue Presidente de Global Human Health, miembro del Consejo Ejecutivo de Merck & Co., Inc., Consejero Delegado de GE Healthcare Bio-Sciences, miembro del Consejo Ejecutivo Corporativo de GE, Director de Operaciones y miembro del Consejo de Amersham Plc. Ocupó puestos jerárquicos de liderazgo en Aventis y Hoechst. Asimismo, desempeñó el cargo de Presidente del Consejo Directivo de la Fundación Siemens. Igualmente, ha sido Presidente del Consejo de Administración de Sulzer AG hasta abril de 2022.

Otros cargos relevantes: Actualmente es miembro del Consejo de Supervisión de Royal Philips, Consejero de Thyssen-Bornemisza Group AG, (Suiza), Consejero Independiente de CaixaBank, S.A. y miembro no-ejecutivo del Consejo de Administración de Doha Venture Capital LLC, Qatar. Asimismo, es miembro emérito del Consejo Asesor de la Junta de Desarrollo Económico de Singapur y miembro del Consejo Asesor Internacional de la Universidad Bocconi. Profesor Honorario de la Universidad de Tongji (Shanghái).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Presidente del Supervisory Board de Telefónica Deutschland Holding AG (desde abril de 2020).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal), Comisión de Auditoría y Control (Vocal) y Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Presidente).

D^a VERÓNICA PASCUAL BOÉ

Vocal

Consejera Independiente



Se incorporó al Consejo en 2019.

Nacionalidad: Española y francesa. Nacida en 1979 en Barcelona, España.

Estudios: Licenciada en Ingeniería Aeronáutica por la Universidad Politécnica de Madrid. Máster en Administración de Empresas (MBA) en el Collège des Ingénieurs de Paris y Executive Master in Positive Leadership and Strategy (EXMPLS) en el IE Business School. Cuenta con estudios de postgrado en INSEAD, Stanford, y Harvard Business School.

Experiencia: Es una emprendedora que ha liderado durante 18 años un Grupo de empresas vinculadas a la transformación digital que encabezaba ASTI Mobile Robotics Group, basada en España, Francia, Alemania y Estados Unidos. Desde agosto de 2021, ASTI Mobile Robotics Group se integró en ABB Robotics y pasó a ocupar el puesto de Gerente Global de Robótica Móvil Autónoma hasta enero de 2023. Inició su carrera profesional a nivel internacional en el Departamento de Dirección Estratégica de Recursos Humanos del Grupo industrial multinacional Bouygues. En 2004, se incorporó a la compañía familiar ASTI, habiendo ocupado diferentes puestos en la Dirección de dicha compañía. A finales de 2006 ocupó su Dirección General y, en 2008, optó por la adquisición de la citada compañía. Con anterioridad, ha desempeñado diversos cargos, destacando, entre otros: Promotora y Fundadora de Digital Innovation Hub de Burgos, a través de ASTI de DIHBU (2018); Presidenta del Grupo de Trabajo de Industria 4.0 de la Junta de Castilla y León (2016-2018); Presidenta de la Comisión de Industria 4.0 y Vicepresidenta de Desarrollo de Talento de AMETIC (2016-2018); Miembro del Consejo Asesor de la Agencia Calidad del Sistema Universitario (2015-2016); Miembro del Consejo Asesor de EAE Business School (2015-2016); Miembro del Consejo Rector de APD Castilla y León (2014-2015); Miembro de la Junta Directiva de Empresa Familiar Castilla y León (2001-2013).

Otros cargos relevantes: Es Presidenta de Fundación ASTI Tecnología y Talento, Vicepresidenta de la Fundación Endeavor España, Consejera de General del Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM), Consejera de Marsi Bionics y Consejera de Viscofan, S.A. Lidera ALBP Corp.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Consejera de Telefónica Audiovisual Digital y miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal).

D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO

Vocal

Consejero Otro Externo



Se incorporó al Consejo en 2007.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1958 en Valladolid, España.

Estudios: Diplomado en Información y Publicidad. Estudios de Derecho. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE (Universidad de Navarra).

Experiencia: Desde julio de 2016 y hasta diciembre de 2021, ha sido Presidente de Telefónica Ingeniería de Seguridad, S.A. Desde abril de 2018 hasta abril de 2021 ha sido miembro del Consejo de Administración de Telefónica Móviles de Argentina, S.A. Desde septiembre de 2020 hasta mayo de 2021 ha sido miembro del Consejo de Administración de Pegaso PCS, S.A. de C.V. (México). Desde septiembre de 2016 hasta julio de 2020, ha sido miembro del Consejo de Administración de Telefónica Móviles México, S.A. Desde septiembre de 2014 hasta marzo de 2016, ha sido Presidente de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos España, S.A.U. Desde julio de 2006 hasta el 19 de noviembre de 2014, ha sido Vocal del Comité Ejecutivo del Consejo Superior de Cámaras. Desde febrero de 2008 hasta 10 de mayo de 2018, ha sido Consejero de Telefónica Argentina, S.A. Desde octubre de 2008 hasta diciembre de 2012, ha sido Presidente de Atento Inversiones y Teleservicios, S.A.U. Desde junio de 2004 a diciembre de 2007, ha sido Presidente de la Empresa Nacional MERCASA. Asimismo, ha sido Adjunto al Presidente y Director de Estrategia Corporativa del Grupo Panrico Donuts, Director General de Comercio Interior del Ministerio de Comercio y Turismo, Secretario General de la Unión de Consumidores de España (UCE), Consejero Delegado de la Revista Ciudadano, y Secretario General de las Juventudes Socialistas y Miembro de la Ejecutiva del PSOE. También ha desempeñado los siguientes cargos y responsabilidades: Consejero de Túnel del Cadí, Presidente de la Patronal Pan y Bollería Marca (COE), Consejero de Mutua de Accidentes de Zaragoza (MAZ), Consejero del Grupo Panrico, Presidente del Observatorio de la Distribución Comercial del Ministerio de Comercio y Turismo, Miembro del Consejo Económico y Social y de su Comisión Permanente, y Consejero de Tabacalera, S.A.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Consejero de Telefónica Brasil, S.A. y de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. Asimismo, es miembro de los Consejos Asesores de Telefónica España y de Telefónica Hispanoamérica.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal), Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal) y Comisión de Sostenibilidad y Regulación (Presidente).

D. ALEJANDRO REYNAL AMPLE



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2023.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1973 en Valencia, España.

Estudios: Licenciado con maestría en Ingeniería Mecánica del Instituto de Tecnología de Georgia. Posteriormente, obtuvo un MBA en la Escuela de Negocios de Harvard.

Experiencia: Inició su carrera profesional ocupando distintos puestos directivos estratégicos en Telefónica y The Coca-Cola Company. Ha trabajado en Estados Unidos, Europa, América Latina y el Caribe. Tiene una trayectoria comprobada y próspera en la transformación empresarial en empresas multimillonarias. Fue Presidente y CEO de Apple Leisure Group (ALG), un grupo de viajes de placer y gestión de complejos turísticos de lujo con más de 38.000 empleados en 14 países, propiedad de Hyatt Hotels Corporation, participando activamente en su adquisición en agosto de 2021. Antes de ALG, durante 8 años fue CEO de Atento, una empresa de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio. En Atento lideró la transición estratégica de Telefónica a Bain Capital en 2012 y en el año 2014 condujo exitosamente a la compañía hacia una OPV ante la NYSE.

Otros cargos relevantes: Actualmente, es Presidente y CEO de Four Seasons, compañía a la que se unió en 2022 tras una extensa carrera internacional en las industrias globales de viajes y hostelería, servicios empresariales y telecomunicaciones.

D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1964 en Madrid, España.

Estudios: Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE E-3), Madrid.

Experiencia: Comenzó su carrera profesional ocupando diferentes posiciones en el Grupo Gonvarri, como Director de Desarrollo Corporativo y posteriormente como Consejero Delegado. En 1997 creó Gestamp Automoción y, desde entonces, ha sido su Presidente Ejecutivo conformando con el tiempo lo que hoy es el Grupo Gestamp, un líder global en componentes metálicos para la industria de la automoción.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente Ejecutivo de Gestamp Automoción. Adicionalmente es miembro del Consejo de Administración de CIE Automative y de Wallbox, N.V. Además, forma parte de los órganos de administración de otras sociedades del Grupo Gestamp y de sociedades del holding familiar Acek, entre las que se incluyen sociedades de los Grupos Gonvarri, Acek Energías Renovables, e Inmobiliaria Acek. Asimismo, es Presidente de SERNAUTO (Asociación Española de Proveedores de Automoción) y de la Fundación Consejo España-China.

D^a MARÍA ROTONDO URCOLA



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2021.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1964 en Madrid, España.

Estudios: Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid. Ha recibido formación complementaria en diversas Instituciones como ESG Academy/Foretica, IESE, IC-A, EEC, IMD, NYU, Harvard, Boston College, entre otros.

Experiencia: En cuanto a su experiencia profesional, durante sus últimos 10 años en el Banco Santander (2006-2016), fue Responsable Global del Sector de Telecomunicaciones, Media y Tecnología en Santander Global Banking and Markets. Anteriormente (1989-2006), en Santander Investment Sociedad de Valores y Bolsa, fue Analista de inversiones especializada en varios sectores, en particular, en el sector de telecomunicaciones, Macroeconomista, y Directora de Análisis Europa. También ha sido formadora interna en el Banco Santander, además de ser conferenciante en diversos foros y colaborar con varias publicaciones (Fide Monedas digitales en 2020, Gaptel, otros). Asimismo, ha sido Consejera independiente de Indra (2017-2020). Ha participado en el Consejo Asesor del Instituto de Empresa (IE) "Transformation with Purpose" y de Hotelab.

Otros cargos relevantes: Actualmente, es Consejera independiente de CACEIS Bank Spain, de Santander CACEIS Latam Holdo (desde 2019), de Libertas 7 y de Resiter, S.A. Asimismo, es Co-Directora y profesora en el Programa Ejecutivo de Sostenibilidad del Instituto de Empresa (IE) SYCA, donde imparte clases de Comunicación de Operaciones Especiales en el Máster de Relaciones con Inversores en Bolsas y Mercados (BME), además de ser conferenciante en diversos foros y continuar con sus actividades de Asesoramiento/ Mentoring.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Auditoría y Control (Vocal) y Comisión de Sostenibilidad y Regulación (Vocal).

D^a CLAUDIA SENDER RAMÍREZ



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2019.

Nacionalidad: Brasileña. Nacida en 1974 en São Paulo, Brasil.

Estudios: Licenciada en Ingeniería Química por la Escuela Politécnica de la Universidad de São Paulo y Máster en Administración de Empresas (MBA) en Harvard Business School en Boston.

Experiencia: Ha desempeñado diversos cargos, entre otras, en las siguientes entidades: (i) Consejera de Yduqs University, antiguamente conocida como Estácio (2019-2021); (ii) Latam Airlines Group: Vicepresidenta de Clientes (2017-2019), CEO de LATAM Brasil (2013-2017), Vicepresidenta LATAM Brasil (2011-2013); (iii) en Whirlpool, S.A.: Vicepresidenta de Marketing (2009-2011), Directora Divisional de Marketing (2007-2009), y Gerente de Planificación Estratégica (2005-2007); y (iv) en Bain & Company Brasil: Consultora especializada en Estrategia (1998-2005).

Otros cargos relevantes: Actualmente, es Consejera de Holcim Ltd (desde 2019); Consejera de Gerdau, S.A. (desde 2019); Consejera de Amigos do Bem (desde 2017), ONG brasileña dedicada a la erradicación de la pobreza en la zona Noroeste de Brasil, Hospital Israelí Albert Einstein y Ensina Brasil; y Consejera de Embraer, la Empresa Brasileira de Aeronáutica, S.A. (desde 2021).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro de los Consejos Asesores de Telefónica Tech y de Telefónica Hispanoamérica.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal).

D^a SOLANGE SOBRAL TARGA



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2023.

Nacionalidad: Brasileña. Nacida en 1972 en Cafelândia, São Paulo (Brasil).

Estudios: Licenciada en Ciencias de la Computación por la Universidad de Federal de São Carlos (Brasil), ha cursado un Máster en Ciencias de la Computación por la Universidade Estadual de Campinas (Brasil).

Experiencia: Cuenta con una amplia experiencia en desarrollo de negocios digitales y liderazgo de equipos multidisciplinarios, actuando actualmente como agente de transformación digital para marcas especialmente valiosas en el mundo. Desde 2021 hasta 2022, ha sido Miembro del Consejo de Administración de Locamerica.

Otros cargos relevantes: Actualmente, es Socio Vicepresidente de CI&T, encargada de su expansión en EMEA, participando activamente en la adquisición e integración de Somo, una agencia líder en la entrega de productos y soluciones digitales para las principales marcas globales. Desde 2021 forma parte de distintos Consejos de Administración, siendo Consejera Independiente en Unidas. Asimismo, también es miembro del Comité de Diversidad e Inclusión del Banco Itaú.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Consejera de Telefónica Brasil, S.A.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Sostenibilidad y Regulación (Vocal).

Funciones y Funcionamiento del Consejo de Administración

Funciones Generales del Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de administración y representación de la Sociedad, estando facultado, en consecuencia, para realizar, en el ámbito comprendido en el objeto social delimitado en los Estatutos Sociales, cualesquiera actos o negocios jurídicos de administración y disposición, por cualquier título jurídico, salvo los reservados por la ley o los Estatutos Sociales a la competencia exclusiva de la Junta General de Accionistas.

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, el Consejo de Administración se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, encomendando la gestión ordinaria de los negocios de la Sociedad a los órganos ejecutivos y al equipo de dirección.

El Consejo de Administración no puede delegar aquellas facultades que la ley o los Estatutos Sociales reserven a su exclusivo conocimiento, ni aquellas otras necesarias para un responsable ejercicio de su función básica de supervisión y control, ni las delegadas a su favor por la Junta General de Accionistas salvo que expresamente se hubiera autorizado la subdelegación.

En concreto, el Consejo de Administración no podrá delegar en ningún caso las siguientes facultades:

- a) La supervisión del efectivo funcionamiento de las Comisiones que hubiera constituido y de la actuación de los órganos delegados y de los Directivos que hubiera designado.
- b) La determinación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad.
- c) La autorización o dispensa de las obligaciones derivadas del deber de lealtad conforme a lo dispuesto en la ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración.
- d) Su propia organización y funcionamiento.
- e) La formulación de las Cuentas Anuales y su presentación a la Junta General.
- f) La formulación de cualquier clase de informe exigido por la ley al órgano de administración siempre y cuando la operación a que se refiere el informe no pueda ser delegada.
- g) El nombramiento y destitución de los consejeros delegados de la Sociedad, así como el establecimiento de las condiciones de su contrato.
- h) El nombramiento y destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las

condiciones básicas de sus contratos, incluyendo su retribución.

- i) Las decisiones relativas a la remuneración de los Consejeros, dentro del marco estatutario y de la política de remuneraciones aprobada por la Junta General.
- j) La convocatoria de la Junta General de Accionistas y la elaboración del orden del día y la propuesta de acuerdos.
- k) La política relativa a las acciones propias.
- l) Las facultades que la Junta General hubiera delegado en el Consejo de Administración, salvo que hubiera sido expresamente autorizado por ella para subdelegarlas.
- m) La aprobación del plan estratégico o de negocio, los objetivos de gestión y presupuesto anuales, la política de inversiones y de financiación, la política de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad y la política de dividendos.
- n) La determinación de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.
- o) La determinación de la política de gobierno corporativo de la Sociedad y del Grupo; su organización y funcionamiento y, en particular, la aprobación y modificación de su propio Reglamento.
- p) La aprobación de la política de comunicación, contactos e implicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, incluyendo la política de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa.
- q) La aprobación de la política de diversidad del Consejo de Administración y selección de Consejeros.
- r) La aprobación de la información financiera que, por su condición de cotizada, deba hacer pública la Sociedad periódicamente.
- s) La definición de la estructura de su Grupo de sociedades.
- t) La aprobación de las inversiones u operaciones de todo tipo que por su elevada cuantía o especiales características, tengan carácter estratégico o especial riesgo fiscal, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.
- u) La aprobación de la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran

menoscabar la transparencia de la Sociedad y su Grupo.

- v) La aprobación, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, de las operaciones vinculadas en los términos establecidos en el artículo 37 del Reglamento del Consejo, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.

El Consejo de Administración de la Sociedad podrá delegar la aprobación de las operaciones entre sociedades que formen parte de su Grupo que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado, así como las operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general, y cuya cuantía no supere el 0,5% del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad, determinado conforme a las reglas de cálculo previstas en la Ley.

En cualquier caso, cuando concurren circunstancias de urgencia, debidamente justificadas, se podrán adoptar las decisiones correspondientes a los asuntos anteriores por los órganos o personas delegadas, debiendo ser ratificadas en el primer Consejo de Administración que se celebre tras la adopción de la decisión.

Distribución de cargos y funciones

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha implantado una estructura de gobierno corporativo que garantiza que cumple sus funciones y responsabilidades de manera efectiva.

Esta estructura se configura, básicamente, de la siguiente manera:

• **Presidente Ejecutivo (Chief Executive Officer) - D. José María Álvarez-Pallete López**

El Presidente del Consejo de Administración tiene la condición de primer ejecutivo de la Compañía, correspondiéndole la efectiva dirección de los negocios de acuerdo siempre con las decisiones y criterios fijados por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

En cuanto Presidente Ejecutivo (Chief Executive Officer), tiene delegadas expresamente a su favor todas las facultades y competencias del Consejo de Administración, excepto las indelegables por ley, por los Estatutos Sociales, o por el Reglamento del Consejo de Administración que, en su artículo 5.4 establece las competencias que el Consejo de Administración se reserva con carácter indelegable. Además de la citada delegación de facultades, el Presidente de la Compañía tiene otorgados a su favor poderes de carácter singular (no general) para ejecutar operaciones concretas aprobadas por la Compañía.

• Consejero Delegado (Chief Operating Officer) - D. Ángel Vilá Boix

El Consejero Delegado (Chief Operating Officer) tiene delegadas a su favor aquellas facultades del Consejo de Administración vinculadas a la conducción del negocio y al desempeño de las máximas funciones ejecutivas sobre todas las áreas de negocio de la Compañía, salvo las indelegables por ley, por los Estatutos Sociales, o por el Reglamento del Consejo de Administración. Además de la citada delegación de facultades, el Consejero Delegado de la Compañía tiene otorgados a su favor poderes de carácter singular (no general) para ejecutar operaciones concretas aprobadas por la Compañía.

• Consejero Independiente Coordinador (Lead Independent Director) - D. José Javier Echenique Landiribar

El Consejero Independiente Coordinador desempeña, entre otras, las siguientes funciones y cometidos:

- a) Coordina la labor de los Consejeros Externos en defensa de los intereses de todos los accionistas de la Sociedad, se hace eco de las preocupaciones de dichos Consejeros, y los reúne cuando lo estima conveniente.
- b) Solicita del Presidente del Consejo la convocatoria del Consejo de Administración cuando proceda con arreglo a las normas de Buen Gobierno.
- c) Solicita la inclusión de determinados asuntos en el Orden del Día de las reuniones del Consejo de Administración ya convocadas.
- d) Dirige la evaluación por el Consejo de Administración de su Presidente.
- e) Preside el Consejo de Administración en ausencia del Presidente y de los Vicepresidentes.
- f) Mantiene contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la Sociedad.
- g) Coordina el plan de sucesión del Presidente.

• Secretario General y del Consejo de Administración - D. Pablo de Carvajal González

El Secretario del Consejo de Administración auxilia al Presidente del Consejo en el desarrollo de sus funciones y vela por el buen funcionamiento del Consejo de Administración ocupándose, muy especialmente, de prestar a los Consejeros el asesoramiento y la información necesarias, conservar la documentación social, reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones del Consejo de Administración y dar fe de los acuerdos del mismo.

Asimismo, el Secretario del Consejo cuida de la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo de Administración, de su conformidad con los Estatutos Sociales, con los Reglamentos de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración, y de que tengan presentes las recomendaciones de buen gobierno asumidas por la Sociedad y vigentes en cada momento.

El Secretario del Consejo es, además, el Secretario General de la Sociedad. D. Pablo de Carvajal González es también el Director Global de Regulación de Telefónica y Responsable del área de Seguridad.

El Consejo de Administración cuenta también con un Vicesecretario, D. Antonio García-Mon Marañés, que asiste al Secretario y le sustituye en el desempeño de sus funciones en caso de ausencia o imposibilidad. El Sr. García-Mon es, además, Vicesecretario General y Director de los Servicios Jurídicos Corporativos.

Ni el Secretario ni el Vicesecretario del Consejo tienen la condición de Consejeros.

• Comisiones del Consejo de Administración

A 31 de diciembre de 2023 y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración contaba y cuenta con una Comisión Delegada y con tres Comisiones consultivas o de control, cuya composición, funciones y competencias se describen con detalle más adelante.

Funcionamiento del Consejo de Administración

Tanto en los Estatutos Sociales como en el Reglamento del Consejo, se prevé que el Consejo de Administración se reúna, de ordinario, una vez al mes y, a iniciativa del Presidente, cuantas veces éste lo estime conveniente para el buen funcionamiento de la Compañía.

Durante el ejercicio 2023, el Consejo de Administración de Telefónica ha celebrado 18 reuniones, con una duración media de entre tres horas y cuatro horas, en función de los temas tratados. Asimismo, es de destacar que de estas reuniones, una de ellas corresponde a la sesión estratégica que el Consejo de Administración celebra para analizar anualmente la estrategia de la Compañía y su incidencia en el negocio que desarrolla el Grupo Telefónica. En particular, como se ha mencionado anteriormente en este Informe, el 8 de noviembre de 2023 se celebró el Capital Markets Day.

Las reuniones del Consejo de Administración se han celebrado en formato mixto, dando fe el Secretario del Consejo de Administración en todas ellas, de la identidad de todos los asistentes.

La facultad de convocar el Consejo de Administración y de formar, en su caso, el Orden del Día de sus reuniones, corresponde al Presidente del Consejo de Administración, quien deberá, no obstante, convocarlo cuando así se lo soliciten tres Consejeros con indicación de los temas a tratar.

El Consejo de Administración también podrá ser convocado por al menos un tercio de sus miembros indicando el Orden del Día, si, previa petición al Presidente del Consejo de Administración, éste sin causa justificada no hubiera hecho la convocatoria en el plazo de un mes.

La Compañía adopta las medidas necesarias para que los Consejeros dispongan, siempre que sea posible, con antelación suficiente de la información precisa, específicamente elaborada y orientada para preparar las sesiones del Consejo y de sus Comisiones, sin excusar en ningún caso su cumplimiento basándose en la importancia o naturaleza reservada de la información - salvo en circunstancias absolutamente excepcionales-.

En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 18 y 20 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración y sus Comisiones elaboran un calendario de las sesiones a celebrar durante el año. Dicho calendario puede ser modificado por acuerdo del propio Consejo o de la Comisión correspondiente, o por decisión de su Presidente, en cuyo caso la modificación deberá ponerse en conocimiento de los Consejeros a la mayor brevedad.

Asimismo, el Consejo y sus Comisiones cuentan con un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actividades a desarrollar, para cada ejercicio, conforme a las competencias y funciones que tienen asignadas.

Igualmente, todas las reuniones del Consejo y de las Comisiones cuentan con un Orden del Día preestablecido, que es comunicado con una antelación de, al menos, tres días a la fecha prevista para su celebración, junto con la convocatoria de la sesión. En el Orden del Día de cada sesión se indican con claridad aquellos puntos sobre los que el Consejo de Administración, o la Comisión Delegada, debe adoptar una decisión o acuerdo.

Con el mismo objetivo, con carácter general, se pone a disposición de los Consejeros, con antelación suficiente, la documentación relacionada con el Orden del Día de las reuniones. En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, el Presidente del Consejo de Administración organiza los debates procurando y promoviendo la participación activa de todos los Consejeros en las deliberaciones, salvaguardando su libre toma de posición. Asimismo, y asistido por el Secretario, vela por que los Consejeros reciban con carácter previo la información suficiente para deliberar sobre los puntos del Orden del Día. Además, se asegura de que se dedique suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas y estimula el debate durante las sesiones, salvaguardando la libre toma de posición de los Consejeros.

Para facilitar toda la información y aclaraciones necesarias en relación con algunos de los asuntos tratados, asisten a la práctica totalidad de las reuniones del Consejo y de sus Comisiones los principales directivos del Grupo, así como los ponentes que se considere oportuno, para la exposición de asuntos de su competencia, en función de las materias a tratar previstas en el Orden del Día de cada sesión. En este sentido, antes del comienzo del punto del orden del día que corresponda, el Presidente solicita la incorporación de los ponentes a participar en dicho punto. Los ponentes exponen la información oportuna y atienden a las preguntas planteadas, pero en ningún caso ni los ponentes ni ningún otro invitado a las reuniones participan en las deliberaciones, no afectando a la independencia ni a la libertad de formación de criterio de los consejeros y miembros de las Comisiones del Consejo de Administración.

Además de ello, y con carácter general, el Reglamento del Consejo de Administración (artículo 25) establece de forma expresa que los Consejeros se hallan investidos de las más amplias facultades para obtener información sobre cualquier aspecto de la Compañía, para examinar sus libros, registros, documentos y demás antecedentes de las operaciones sociales. El ejercicio de este derecho de información se canaliza a través del Presidente o del Secretario del Consejo de Administración, quienes atienden las solicitudes de los Consejeros facilitándoles directamente la información u ofreciéndoles los interlocutores apropiados en el nivel de la organización que proceda.

Por otro lado, el Consejo de Administración quedará válidamente constituido cuando concurren a la reunión, presentes o representados, la mayoría de sus miembros en ejercicio. Los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo de Administración y, cuando excepcionalmente no puedan hacerlo, procurarán que la representación que confieran a favor de otro miembro del Consejo de Administración incluya, en la medida de lo posible, las oportunas instrucciones. Los Consejeros no ejecutivos solo podrán delegar su representación en otro no ejecutivo. Dichas delegaciones podrán conferirse por carta, correo electrónico, o cualquier otro medio que asegure la certeza y validez de la representación, a juicio del Presidente del Consejo de Administración (artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, y artículo 34.4 de los Estatutos Sociales).

Por lo que se refiere a los acuerdos, se adoptarán en todo caso por mayoría absoluta de votos de los Consejeros concurrentes a la sesión, presentes o representados, salvo en los supuestos en que la ley, los Estatutos Sociales o el Reglamento del Consejo de Administración exijan para la validez de determinados acuerdos el voto favorable de un número mayor de Consejeros.

Comisiones del Consejo

Tanto en los Estatutos Sociales como en el Reglamento del Consejo se prevé la existencia de una Comisión Delegada del Consejo de Administración, con capacidad decisoria de ámbito general y, consecuentemente, con delegación expresa de todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración, excepto las legal o estatutariamente indelegables.

Por otra parte, el Reglamento faculta al Consejo de Administración para constituir una o varias Comisiones consultivas o de control a las que se encomiende el examen y seguimiento permanente de algún área de especial relevancia para el buen gobierno de la Compañía, o para el análisis monográfico de algún aspecto o cuestión cuya trascendencia o grado de importancia así lo aconseje. Dichas Comisiones no tienen la condición de órganos sociales, configurándose como instrumentos al servicio del Consejo de Administración, a quien elevan las conclusiones que alcancen en los asuntos o materias cuyo tratamiento este les haya encomendado.

A 31 de diciembre de 2023 y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración contaba y cuenta con una Comisión Delegada y con tres Comisiones consultivas o de control, cuya composición, funciones y competencias se describen a continuación.

El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 13 de diciembre de 2023 y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., con la finalidad de: i) simplificar y adaptar la estructura organizativa de las Comisiones del Consejo de Administración a la actual composición del órgano de administración de la Sociedad, reduciendo en dos el número de Comisiones (de seis a cuatro); ii) potenciar la función de definición y supervisión estratégica del Consejo de Administración de la Sociedad, suprimiendo la Comisión de Estrategia e Innovación para asegurar que todas las deliberaciones y debates acerca de la estrategia de la Sociedad tienen lugar en el pleno del Consejo de Administración, en un contexto más diverso y con mayor pluralidad de puntos de vista, atendiendo a las mejores prácticas internacionales de gobierno corporativo; y iii) mejorar la sistematización del reparto competencial entre las Comisiones, ampliando las funciones de la entonces denominada Comisión de Sostenibilidad y Calidad (actualmente denominada Comisión de Sostenibilidad y Regulación) para atribuirle el conocimiento de cuestiones de regulación, cada vez más vinculadas a la estrategia de sostenibilidad de la Sociedad y aclarando la forma en la que debe ejercer sus funciones en los ámbitos competenciales compartidos con la Comisión de Auditoría y Control (en relación con los riesgos en materia de sostenibilidad y la información no financiera) y con la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (en relación con los indicadores no financieros,

vinculados a la sostenibilidad, de la retribución variable de los Consejeros y Altos Directivos).

En conclusión, a 31 de diciembre y a fecha de este Informe, el Consejo de Administración contaba y cuenta con la Comisión Delegada, con la Comisión de Auditoría y Control, con la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y con la Comisión de Sostenibilidad y Regulación.

Por otro lado, y en cuanto a las reuniones celebradas por las Comisiones del Consejo de Administración durante el ejercicio 2023, las reuniones de las Comisiones del Consejo de Administración se han celebrado en formato mixto, es decir, con la asistencia presencial y telemática de los Consejeros. En todas estas reuniones el Secretario de cada Comisión ha dado fe de la identidad de todos los asistentes.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 b) 3. del Reglamento del Consejo, se da cumplida cuenta al Consejo de Administración de los asuntos tratados por las Comisiones, con el fin de que éste tome conocimiento de dichos asuntos para el ejercicio de sus competencias. A este respecto, el Presidente de cada una de las Comisiones da cuenta, al comienzo de cada una de las reuniones mensuales del Consejo de Administración, de los principales asuntos tratados y de las actividades y trabajos desarrollados por la respectiva Comisión, poniéndose a disposición de los Consejeros la documentación correspondiente, a fin de que tome conocimiento de dichas actuaciones para el ejercicio de sus competencias.

Por lo demás, y al igual que el propio Consejo de Administración, todas las Comisiones elaboran, al comienzo de cada ejercicio, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 b) 3. del Reglamento del Consejo de Administración, un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actuaciones a desarrollar para cada ejercicio en sus distintas áreas de acción.

Asimismo, todas las Comisiones elaboran una Memoria de Actividades (que, en el caso de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se denomina Informe de Funcionamiento) que contienen el resumen de las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio anterior, detallando los asuntos examinados y tratados en las reuniones celebradas y reseñando aspectos relacionados con sus funciones y competencias, composición y funcionamiento.

Comisión Delegada

El Consejo de Administración tiene delegadas sus facultades y atribuciones, salvo aquellas legal, estatutaria o reglamentariamente indelegables, en una Comisión Delegada.

La Comisión Delegada proporciona al Consejo de Administración una mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones, en la medida en que se reúne con más frecuencia que éste.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 38 de los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A., el artículo 21 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad regula la Comisión Delegada en los siguientes términos:

a) Composición.

La Comisión Delegada estará compuesta por el Presidente del Consejo de Administración, una vez haya sido designado miembro de la misma, y por un número de vocales no inferior a tres ni superior a diez, todos ellos Consejeros, designados por el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración procurará que la Comisión Delegada cuente al menos con dos Consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente.

En todo caso, la designación o renovación de los miembros de la Comisión Delegada requerirá para su validez el voto favorable de, al menos, dos tercios de los miembros del Consejo de Administración.

A 31 de diciembre de 2023 y a la fecha de este Informe, la Comisión Delegada estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	Ejecutivo
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente	Dominical
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente	Dominical
D. José Javier Echenique Landiribar	Vicepresidente	Independiente
D. Ángel Vilá Boix	Vocal	Ejecutivo
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo
D ^a Claudia Sender Ramírez*	Vocal	Independiente

*D^a Claudia Sender Ramírez fue nombrada vocal de la Comisión Delegada el 13 de diciembre de 2023.

b) Funcionamiento.

La Comisión Delegada se reunirá cuantas veces sea convocada por su Presidente, celebrando de ordinario sus sesiones cada 15 días. Durante el año 2023 ha celebrado 18 sesiones, de una media de dos horas y treinta minutos de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Actuarán como Presidente y Secretario de la Comisión Delegada los que lo sean del Consejo de Administración,

pudiendo asimismo ser designados uno o varios Vicepresidentes y un Vicesecretario.

La Comisión Delegada quedará válidamente constituida cuando concurran a la reunión, presentes o representados, la mayoría de sus miembros.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría absoluta de los Consejeros concurrentes, presentes o representados, a la sesión, siendo dirimente el voto del Presidente en caso de empate en la votación.

c) Relación con el Consejo de Administración.

La Comisión Delegada informa puntualmente al Consejo de Administración de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas en sus reuniones, estando a disposición de los miembros del Consejo copia de las actas de dichas sesiones (artículo 21.c) del Reglamento del Consejo).

Actuaciones más importantes durante el ejercicio.

Durante el ejercicio 2023, la Comisión Delegada del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha analizado y revisado, y ha deliberado y adoptado acuerdos (los cuales han sido ratificados por el Consejo de Administración de la Compañía) en algunas cuestiones relacionadas con, entre otros, los siguientes asuntos:

- El negocio que desarrolla el Grupo Telefónica: i) productos y servicios (Servicios Digitales, Contenidos, Innovación, WiFi 6, Fiber to the Room, Negocio B2C y B2B, etcétera), ii) evolución del negocio en los distintos países donde opera el Grupo Telefónica, y iii) tendencias de mercado.

- La situación regulatoria del sector de las telecomunicaciones (entre otros, modificaciones normativas y subastas de espectro).

- Operaciones corporativas y de financiación del Grupo Telefónica.

- Seguimiento de la acción y de las circunstancias que influyen en su evolución.

- Otras cuestiones organizativas relacionadas con People, Sostenibilidad, Seguridad, etcétera.

Comisión de Auditoría y Control

La Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A. se encuentra regulada en el artículo 39 de los Estatutos Sociales de la Compañía, en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración y en su propio Reglamento. En particular, se regula la composición, las competencias y el funcionamiento de la citada Comisión. La versión vigente del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control está disponible para su consulta en la página web corporativa de la Sociedad, en el apartado Información para Accionistas e Inversores, en la sección

de Gobierno Corporativo, Normativa interna de la Compañía.

a) Composición.

La Comisión de Auditoría y Control estará formada por el número de Consejeros que el Consejo de Administración determine en cada momento, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres, designados por el Consejo de Administración. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros Externos o no Ejecutivos, y la mayoría de ellos, al menos, Consejeros Independientes. En la designación de sus Miembros en su conjunto y, de forma especial, de su Presidente, el Consejo de Administración tendrá en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros. En su conjunto, los miembros de la Comisión tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector de actividad al que pertenezca la Sociedad.

El Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, cargo que en todo caso recaerá en un Consejero Independiente, será nombrado de entre sus miembros y deberá ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un año desde su cese.

A la fecha de este Informe, la Comisión de Auditoría y Control está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Javier Echenique Landiríbar*	Presidente	Independiente
D ^a Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D ^a María Luisa García Blanco**	Vocal	Independiente
D. Peter Löscher*	Vocal	Independiente
D ^a María Rotondo Urcola	Vocal	Independiente

*El 20 de febrero de 2024, D. José Javier Echenique Landiríbar fue nombrado Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, en sustitución de D. Peter Löscher, que permanece como Vocal de dicha Comisión.

**D^a María Luisa García Blanco fue nombrada vocal de la Comisión de Auditoría y Control el 13 de diciembre de 2023.

Por otro lado, todos los miembros de la Comisión de Auditoría y Control son Consejeros Independientes, poseen formación financiera y han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

b) Competencias.

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de

Auditoría y Control tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión y, en concreto, tendrá como mínimo las siguientes competencias:

1) Informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en su seno en materia de su competencia y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en ese proceso.

2) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

3) Supervisar la auditoría interna, que velará por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependerá del Presidente de la Comisión de Auditoría y Control y, en particular:

- Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;
- Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna;
- Proponer el presupuesto de ese servicio;
- Aprobar la orientación y el plan de trabajo anual, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales);
- Revisar el informe anual de actividades;
- Recibir información periódica de sus actividades, de la ejecución del plan anual de trabajo, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, de los resultados y del seguimiento de sus recomendaciones; y
- Verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

4) Supervisar y evaluar el proceso de elaboración, presentación y la integridad de la información financiera y no financiera preceptivas relativas a la Sociedad y al Grupo y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, revisará el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.

5) Velar por que las cuentas anuales que el Consejo de Administración presente a la Junta General de Accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. No obstante, en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el Presidente de la Comisión explicará con claridad en la Junta General el parecer de la Comisión sobre su contenido y alcance. Asimismo, se pondrá a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la Junta General un resumen de dicho parecer.

6) Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, velando en particular por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica, así como de la auditoría interna y de los sistemas de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros relativos a la Sociedad y al Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción), así como discutir con el Auditor de Cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento.

En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos, la cual identificará o determinará, al menos:

a) los tipos de riesgo, financieros (incluyendo los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance) y no financieros (operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la Sociedad;

b) un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles;

c) la fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable; las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse; y

d) los sistemas de control interno e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

7) Supervisar la unidad de control y gestión de riesgos, que ejercerá las siguientes funciones:

a) asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifiquen, gestionen, y cuantifiquen adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la Sociedad;

b) participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión; y

c) velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

8) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la Sociedad, tales como Consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar, de forma confidencial y anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado, las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la Sociedad, que adviertan en el seno de la Sociedad o su Grupo.

9) Establecer y mantener las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de este, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a esta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

10) Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor de Cuentas resulta comprometida. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el punto 9) anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

11) Preservar la independencia del auditor de cuentas en el ejercicio de sus funciones y, en este sentido: (i) en caso de renuncia del auditor de cuentas, examinar las circunstancias que la hubieran motivado; (ii) velar que la retribución del auditor de cuentas por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia; (iii) supervisar que la Sociedad comunique a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de

auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido; (iv) asegurarse de que el auditor de cuentas mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad; y (v) asegurarse de que la Sociedad y el auditor de cuentas respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

12) Analizar e informar las condiciones económicas, el impacto contable y, en su caso, la ecuación de canje propuesta de las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad, antes de ser sometidas al Consejo de Administración.

13) Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración, sobre todas las materias previstas en la ley y los Estatutos Sociales, y, en particular, sobre:

1. La información financiera y el informe de gestión, que incluirá la información no financiera preceptiva que la Sociedad deba hacer pública periódicamente; y
2. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales.

14) Informar sobre las operaciones vinculadas que deba aprobar la Junta General o el Consejo de Administración y supervisar el procedimiento interno que tenga establecido la Sociedad para aquellas cuya aprobación haya sido, en su caso, delegada por el Consejo de Administración.

15) Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, haciendo seguimiento del modo en que la Sociedad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas, todo ello en los aspectos que sean de la competencia de esta Comisión.

16) Ejercer, respecto de aquellas sociedades de su Grupo que tengan la consideración de Entidades de Interés Público (tal y como éstas se definen en la legislación vigente) para las que así lo apruebe el Consejo de Administración, todas las funciones propias de la Comisión de Auditoría contempladas en cada momento por la legislación vigente, siempre que (a) se trate de sociedades íntegramente participadas, de forma directa o indirecta, por la Sociedad de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, o (b) la asunción de dichas funciones haya sido aprobada por unanimidad por la junta de accionistas de la sociedad dependiente.

Lo dispuesto en los apartados 2), 9) y 10) se entiende sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas.

Mecanismos establecidos por el Consejo de Administración para que las Cuentas Anuales que el Consejo de Administración presenta a la Junta General de Accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable

En virtud de lo señalado en el apartado anterior, la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica tiene atribuida la función de velar por que las cuentas anuales que el Consejo de Administración presente a la Junta General de Accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable y que, en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el Presidente de la Comisión de Auditoría y Control debe explicar con claridad en la Junta General el parecer de la Comisión sobre su contenido y alcance y poner a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la Junta General un resumen de dicho parecer.

Mecanismos establecidos para preservar la independencia de los auditores externos, de los analistas financieros, de los bancos de inversión y de las agencias de calificación, incluyendo cómo se han implementado en la práctica las previsiones legales.

Por lo que respecta a la independencia del auditor externo de la Compañía, y conforme a lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica (artículo 39), el Consejo de Administración ha establecido, a través de la Comisión de Auditoría y Control, una relación de carácter estable y profesional con el Auditor de Cuentas, con estricto respeto de su independencia.

Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control, como parte de sus competencias fundamentales (artículo 22 del Reglamento del Consejo y artículo 4 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control), ha establecido y mantiene las oportunas relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control recibe anualmente del auditor de cuentas la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los

correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

Igualmente, la Comisión emite anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que expresa una opinión sobre si la independencia del auditor de cuentas resulta comprometida. Este informe se pronuncia, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el apartado anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

Por otra parte, y por lo que se refiere a los analistas financieros, los bancos de inversión y las agencias de calificación, sus trabajos y actuaciones se desarrollan y desempeñan conforme a estrictos criterios, normas de independencia y compliance. En particular, en los contratos suscritos por Telefónica, S.A. con las agencias de calificación, se incluyen cláusulas en las que se reconoce la independencia de la agencia de calificación y su derecho a determinar, aplicar y modificar libremente las metodologías de calificación, a su entera discreción.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control debe preservar la independencia del auditor de cuentas en el ejercicio de sus funciones y, en este sentido: (i) en caso de renuncia del auditor de cuentas, examinar las circunstancias que la hubieran motivado; (ii) velar que la retribución del auditor de cuentas por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia; (iii) supervisar que la Sociedad comunique a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido; (iv) asegurarse de que el auditor de cuentas mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad; y (v) asegurarse de que la Sociedad y el auditor de cuentas respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Adicionalmente, y de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración (artículo 22), la Comisión de Auditoría y Control de la Compañía eleva al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así como las condiciones de su contratación, recabando regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

Por otra parte, el auditor externo tiene acceso directo a la Comisión de Auditoría y Control, participando habitualmente en sus reuniones, sin la presencia de miembros del equipo de gestión de la Compañía cuando esto pudiera ser necesario. En este sentido, y de acuerdo con las exigencias de la normativa estadounidense en esta materia, el Auditor Externo informa, al menos de forma anual, a la Comisión de Auditoría y Control, de las políticas y prácticas contables más relevantes seguidas en la elaboración de la información financiera y contable de la Compañía, de cualquier tratamiento contable alternativo dentro de los principios y prácticas contables generalmente aceptados que afecte a algún elemento relevante dentro de los estados financieros que haya podido ser discutido con el equipo de gestión, y, por último, de cualquier comunicación relevante entre el auditor y el equipo de gestión de la Compañía. Asimismo, y conforme a lo dispuesto en el artículo 39 del Reglamento del Consejo de Administración, el auditor de cuentas mantiene anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad.

De acuerdo con la normativa interna de la Compañía, y en línea también con las exigencias legales impuestas por las normativas española, europea y estadounidense, la contratación de cualquier servicio con el Auditor Externo de la Compañía cuenta siempre con la aprobación previa de la Comisión de Auditoría y Control. Además, esta contratación de servicios, distintos de los de la propia auditoría de cuentas, se realiza con estricto cumplimiento de la Ley de Auditoría de Cuentas, del Reglamento Europeo y de la Ley Sarbanes-Oxley publicada en los Estados Unidos y de su normativa de desarrollo. En este sentido, y con carácter previo a su contratación, la Comisión de Auditoría y Control analiza el contenido de los trabajos a realizar, valorando las situaciones que pueden suponer un riesgo para la independencia del Auditor Externo de la Sociedad, y en concreto, supervisa el porcentaje que representan los honorarios satisfechos por ésta sobre el total de los ingresos de la firma auditora. En este sentido, la Compañía informa en su Memoria Anual, de acuerdo con las exigencias legales vigentes, de la remuneración al Auditor Externo de la Sociedad incluyendo los relativos a servicios de naturaleza distinta a los de auditoría.

En consecuencia, la Compañía ha implementado, en la práctica, las previsiones legales en esta materia conforme a lo señalado en los párrafos anteriores.

c) Funcionamiento.

La Comisión de Auditoría y Control debe tener acceso a la información de modo adecuado, oportuno y suficiente, para lo cual:

- El Presidente de la Comisión y, si se considera oportuno o lo solicitan, el resto de sus Miembros, mantendrá contacto regular con el personal clave involucrado en el gobierno y en la dirección de la Sociedad.
- El Presidente de la Comisión, a través del Secretario de la Comisión, canalizará y facilitará la información y documentación necesarias al resto de miembros de la Comisión, con el tiempo suficiente para que puedan analizarla de forma previa a sus reuniones.

Dicha información será accesible a través de la correspondiente aplicación informática, habilitada por la Compañía para la llevanza de la documentación relacionada con esta Comisión.

La Comisión de Auditoría y Control se reunirá, al menos, una vez al trimestre y todas las veces que resulte oportuno, previa convocatoria de su Presidente. En cualquier caso, la Comisión se reunirá, al menos, con ocasión de cada fecha de publicación de información financiera anual o intermedia, y, en estos casos, contará con la presencia del Auditor Interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del Auditor de Cuentas.

En este sentido, y por lo que se refiere a las reuniones mantenidas con el Auditor de Cuentas y con el Auditor Interno, se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 7 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control de la Compañía, que establece que, para el adecuado desempeño de su función de supervisión, la Comisión debe conocer y entender las decisiones de la Dirección sobre la aplicación de los criterios más significativos y los resultados de las revisiones realizadas por la Auditoría Interna; manteniendo una comunicación fluida con el Auditor de Cuentas. De hecho, el Auditor externo ha intervenido en reuniones de la Comisión de Auditoría y Control para explicar los trabajos realizados, así como para aclarar, a requerimiento de la Comisión, aquellas cuestiones que se hayan podido suscitar relacionadas con las funciones asignadas a dicho Auditor externo. Asimismo, los miembros de la Comisión han mantenido reuniones separadamente con cada uno de estos interlocutores cuando así se ha estimado necesario, para llevar a cabo un seguimiento riguroso de la elaboración de la información financiera de la Compañía.

Durante el año 2023, la Comisión de Auditoría y Control ha celebrado 13 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Asimismo, en el desarrollo de sus funciones, la Comisión podrá requerir la asistencia a sus sesiones del Auditor de Cuentas, del responsable de Auditoría Interna, de cualquier Consejero, empleado o Directivo de la Sociedad, y de los expertos que estime convenientes.

La asistencia a las reuniones formales de la Comisión es precedida de la dedicación suficiente de sus miembros a analizar y evaluar la información recibida.

Igualmente, la Comisión tiene un Secretario, y cuenta con la asistencia necesaria para planificar reuniones y agendas, para la redacción de los documentos y actas de las reuniones, y para la recopilación y distribución de información, entre otras tareas.

A fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente, la Comisión establece un Plan de Trabajo Anual.

Las reuniones son planificadas por el Presidente de la Comisión, informando de las mismas al Secretario de la misma, de forma que sus miembros reciban la documentación con la antelación suficiente. Todo ello teniendo en cuenta que los Miembros de la Comisión tienen funciones fundamentalmente de supervisión y asesoramiento, sin intervención en la ejecución o gestión, propias de la Dirección.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a lo largo del ejercicio 2023 han estado relacionadas con las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión. Así, la Comisión de Auditoría y Control ha realizado, entre otros, los siguientes trabajos:

- En materia financiera y no financiera: i) revisión de la información financiera de la Compañía (Cuentas Anuales e Informes de Gestión que incluye la información no financiera relativos a 2022, información financiera periódica trimestral y semestral del Grupo Telefónica y de las Entidades de Interés Público del Grupo respecto de las cuales esta Comisión ha asumido las funciones propias de su Comisión de Auditoría, y Medidas Alternativas de Rendimiento, incluidas en la Información Financiera de la Compañía); ii) revisión de aspectos financieros contables de operaciones corporativas; principales riesgos fiscales y perspectivas macroeconómicas; iii) revisión de los folletos informativos presentados por la Compañía ante los diferentes organismos supervisores (entre otros, Informe Anual 20-F y numerosos Folletos informativos para operaciones de financiación - acciones y deuda-); y iv) revisión de presentaciones monográficas sobre aspectos financieros y fiscales y modificaciones en la normativa contable. Asimismo, la Comisión ha revisado la información no financiera y sobre diversidad elaborada por la Compañía, conforme a la normativa vigente.

- En relación con el auditor externo: i) aprobación de la propuesta de honorarios a percibir por PwC como Auditor de Cuentas para el ejercicio 2023, por los servicios de auditoría de cuentas y otros servicios vinculados a la auditoría; ii) aprobación de trabajos distintos a los de auditoría de cuentas; iii) informe sobre la independencia del auditor externo; y iv) evaluación de la función del auditor externo.
- En materia de cumplimiento, las actividades realizadas por el área de *Compliance*, que incluye, entre otras, la revisión y refuerzo del marco normativo de la Compañía, el asesoramiento en materia de conflictos de interés, procesos globales de *Due Diligence* con las operaciones y presentaciones específicas sobre aspectos o iniciativas puntuales del Programa de Cumplimiento de la Compañía. Asimismo, seguimiento de las denuncias recibidas a través de los canales establecidos por la Compañía y seguimiento de investigaciones e inspecciones.
- En materia de sostenibilidad, supervisión y formación de determinados aspectos relacionados con la información no financiera, el cumplimiento y formación de la normativa ESG, el proceso de análisis y gestión de riesgos, y los procesos de reporte de la Compañía.
- Otras cuestiones de interés, entre las cuales, destacan las siguientes: i) elaboración del Informe 2022 de la Comisión de Auditoría y Control sobre operaciones vinculadas; ii) elaboración del Informe mensual del Responsable del Equipo de Gestión de Autocartera de Telefónica, S.A. sobre operaciones de autocartera; iii) revisión de que la información financiera publicada en la página web de la Compañía está permanentemente actualizada, y coincide con la que ha sido formulada, en cada caso, por el Consejo de Administración, y publicada en la página web de la CNMV; iv) formación periódica para asegurar la actualización de conocimientos de los miembros de la Comisión; v) elaboración del Informe de Funcionamiento de la Comisión de Auditoría y Control; vi) estatus de los litigios del Grupo Telefónica; vii) análisis de los requerimientos y comunicaciones con los reguladores en materia de mercado de valores; y viii) evaluación de la función de la Dirección de Auditoría Interna.

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de Telefónica, S.A. se encuentra regulada en el artículo 40 de los Estatutos Sociales de la Compañía y en el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, y a fin de dar cumplimiento a las recomendaciones de la Guía Técnica 1/2019 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 26 de junio de 2019, aprobó el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de Telefónica, S.A., que fue modificado por acuerdo del

Consejo de Administración en su reunión de 16 de diciembre de 2020, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para adaptarlo a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno modificado en junio de 2020 (al igual que el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración).

El artículo 40 de los Estatutos Sociales de la Compañía, el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, regulan la citada Comisión en los términos que se recogen en los apartados siguientes. La versión vigente del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno está disponible para su consulta en la página web corporativa de la Sociedad, en el apartado Información para Accionistas e Inversores, en la sección de Gobierno Corporativo, Normativa interna de la Compañía.

a) Composición.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno estará formada por el número de Consejeros que el Consejo de Administración determine en cada momento, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres, designados por el Consejo de Administración. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos y la mayoría de ellos deberán ser Consejeros independientes. Asimismo, el Consejero Independiente Coordinador (*Lead Independent Director*) deberá ser miembro de la Comisión.

Los miembros de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se designarán procurando que tengan en su conjunto los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar.

El Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, cargo que en todo caso recaerá en un Consejero independiente, será nombrado de entre sus miembros.

A la fecha de este Informe, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Löscher*	Presidente	Independiente
D. José Javier Echenique Landiribar*	Vocal	Independiente
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D ^a Verónica Pascual Boé**	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

* El 20 de febrero de 2024, D. Peter Löscher fue nombrado Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en sustitución de D. José Javier Echenique Landiribar, que permanece como Vocal de dicha Comisión.

**D^a Verónica Pascual Boé fue nombrada vocal de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno el 13 de diciembre de 2023.

b) Competencias.

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tendrá las siguientes competencias:

- 1) Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración. A estos efectos, definirá las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evaluará el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido, asegurándose de que los Consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.
- 2) Establecer un objetivo de representación para el género menos representado en el Consejo de Administración y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.
- 3) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas.
- 4) Informar las propuestas de nombramiento de los restantes Consejeros de la Sociedad para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, y las propuestas para su reelección o separación por la Junta General de Accionistas.
- 5) Igualmente, informará las propuestas de nombramiento y separación del Secretario y, en su caso, del Vicesecretario del Consejo de Administración de la Sociedad, así como las propuestas de nombramiento, reelección y separación de los Consejeros de sus sociedades filiales.
- 6) Informar sobre las propuestas de nombramiento, y separación de los Altos Directivos de la Sociedad y de sus sociedades filiales.
- 7) Informar sobre las propuestas de nombramiento de los miembros de la Comisión Delegada y de las demás Comisiones del Consejo de Administración, así como la del respectivo Secretario y, en su caso, la del respectivo Vicesecretario.
- 8) Proponer al Consejo de Administración el nombramiento del Consejero Independiente Coordinador de entre los Consejeros independientes.
- 9) Organizar y coordinar, junto al Presidente del Consejo de Administración, la evaluación periódica del Consejo de Administración y sus Comisiones, incluyendo el desempeño y aportación de cada Consejero, así como la evaluación del desempeño del Presidente del Consejo de Administración, bajo la dirección del Consejero Independiente Coordinador, conforme a lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración.
- 10) Informar sobre la evaluación periódica del desempeño del Presidente del Consejo de Administración.
- 11) Examinar y organizar la sucesión del Presidente del Consejo de Administración y, en su caso, hacer propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.
- 12) Proponer al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la retribución de los Consejeros y revisarla de manera periódica para asegurar su adecuación a los cometidos desempeñados por aquéllos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 del Reglamento del Consejo.
- 13) Proponer al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la extensión y cuantía de las retribuciones, derechos, y compensaciones de contenido económico, del Presidente del Consejo de Administración, de los Consejeros ejecutivos, y de los Altos Directivos de la Sociedad, así como las condiciones básicas de sus contratos, a efectos de su instrumentación contractual.
- 14) Comprobar la observancia y revisar periódicamente la política de retribuciones aplicada a los Consejeros y Altos Directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación.
- 15) Elaborar y proponer al Consejo de Administración un Informe Anual sobre la Política de Retribuciones de los Consejeros.
- 16) Verificar la información sobre remuneraciones de los Consejeros y Altos Directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.
- 17) Supervisar el cumplimiento de las políticas y reglas de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta de la Sociedad vigentes en cada momento, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.
- 18) Evaluar y revisar periódicamente el sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.
- 19) Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no

financiera y corporativa, así como la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, haciendo seguimiento del modo en que la Sociedad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas, todo ello en los aspectos que sean de la competencia de esta Comisión.

20) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión.

21) Ejercer aquellas otras competencias asignadas a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno en el Reglamento del Consejo de Administración.

c) Funcionamiento.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno debe tener acceso a la información de modo adecuado, oportuno y suficiente, para lo cual:

- El Presidente de la Comisión y, si se considera oportuno o lo solicitan, el resto de sus miembros, mantendrá contacto regular con el personal clave involucrado en el gobierno y en la dirección de la Sociedad.
- El Presidente de la Comisión, o, en su caso, el secretario de la misma, canalizará y facilitará la información y documentación necesarias al resto de miembros de la Comisión, con el tiempo suficiente para que puedan analizarla de forma previa a sus reuniones.

Dicha información será accesible a través de la correspondiente aplicación informática, habilitada por la Compañía para la llevanza de la documentación relacionada con esta Comisión.

La Comisión se reunirá, al menos, una vez al trimestre, y todas las veces que resulte oportuno, previa convocatoria de su Presidente. Adicionalmente a las reuniones previstas en el calendario anual, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se reunirá cada vez que el Consejo de Administración de la Sociedad o el Presidente del Consejo de Administración soliciten la emisión de algún informe o la formulación de alguna propuesta en el ámbito de sus competencias y siempre que, a juicio del Presidente de la Comisión, resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones.

Durante el año 2023 ha celebrado 12 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Asimismo, la Comisión se reunirá con antelación suficiente a las reuniones del Consejo de Administración.

La asistencia a las reuniones formales de la Comisión debe ir precedida de la dedicación suficiente de sus miembros a analizar y evaluar la información recibida.

La Comisión tendrá un Secretario (que normalmente será el Secretario o el Vicesecretario del Consejo de Administración) y la asistencia necesaria para planificar reuniones y agendas, para la redacción de los documentos y actas de las reuniones, y para la recopilación y distribución de información, entre otras tareas.

A fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente, la Comisión establecerá un Plan de trabajo anual.

Las reuniones deben ser planificadas por el Presidente de la Comisión, informando de las mismas al Secretario de la Comisión, de forma que sus miembros reciban la documentación con la antelación suficiente. Todo ello teniendo en cuenta que los miembros de la Comisión tienen funciones fundamentalmente de supervisión y asesoramiento, sin que deban intervenir en la ejecución o gestión, propias de la Dirección.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno consultará al Presidente del Consejo de Administración especialmente cuando trate materias relativas a los Consejeros Ejecutivos y Altos Directivos.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a lo largo del ejercicio 2023 han estado vinculadas a las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión, bien por exigencias legales o por normativa interna de Telefónica, S.A. Así, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha analizado e informado, entre otras, sobre las siguientes cuestiones:

- a) Propuesta de modificación del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de la Compañía formuló una memoria al objeto de exponer al Consejo de Administración la propuesta de modificación del Reglamento de dicho Consejo de Administración. En este sentido, la Comisión con el fin de simplificar y adaptar la estructura organizativa de las Comisiones a la actual composición del Consejo de Administración y potenciar la función de definición y supervisión estratégica del Consejo de Administración, propuso: (i) suprimir la Comisión de Estrategia e Innovación, e (ii) integrar la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales y la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, en una sola Comisión que pasó a denominarse Comisión de Sostenibilidad y Regulación.

- b) Propuestas y/o informes de nombramientos relacionados con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y sus Comisiones.

En la reunión celebrada el 12 de diciembre de 2023, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tomó conocimiento de las renunciaciones voluntarias que fueron presentadas al Consejo de Administración de la Compañía el 13 de diciembre de 2023 por D. Peter Erskine como Consejero externo y por D. Juan Ignacio Cirac Sasturain como Consejero independiente y, consecuentemente, a todos sus cargos en el seno del Consejo de Administración y de las Comisiones de dicho Consejo. En consecuencia, y con el fin de cubrir dichas vacantes, la Comisión propuso al Consejo de Administración de la Compañía los nombramientos, por el procedimiento de cooptación, a D^a Solange Sobral Targa y a D. Alejandro Reynal Ample, ambos con el carácter de Consejeros Independientes.

Asimismo, en esta misma reunión, la Comisión informó favorablemente al Consejo de Administración las siguientes propuestas: (i) nombrar vocal de la Comisión Delegada a D^a Claudia Sender Ramírez; (ii) nombrar vocal de la Comisión de Auditoría y Control a D^a María Luisa García Blanco; (iii) nombrar vocal de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno a D^a Verónica Pascual Boé; y (iv) nombrar vocales de la nueva Comisión de Sostenibilidad y Regulación a D. Francisco Javier de Paz Mancho, a D. José María Abril Pérez, a D^a María Luisa García Blanco, a D^a Carmen García de Andrés, a D^a María Rotondo Urcola y a D^a Solange Sobral Targa.

- c) Propuestas de nombramiento de Consejeros o Administradores en órganos de decisión de Sociedades Filiales o Participadas del Grupo Telefónica.
- d) Propuestas de nombramiento relacionados con Altos Directivos y con la estructura organizativa del Grupo Telefónica.
- e) El régimen retributivo de los Consejeros y Altos Directivos y Empleados del Grupo Telefónica (remuneración fija y variable y planes de acciones).
- f) Planes de Acciones de Telefónica, S.A.
- g) Informe Anual de Gobierno Corporativo e Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondientes al año 2022.
- h) Elaboración del Informe de funcionamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno 2022.
- i) Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A.

Comisión de Estrategia e Innovación

Como se ha indicado anteriormente y en el marco de la reorganización de las Comisiones del Consejo de

Administración, el 13 de diciembre de 2023, se acordó la supresión de la Comisión de Estrategia e Innovación, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, con el objetivo de potenciar la función de definición y supervisión estratégica del Consejo de Administración de la Compañía y para asegurar que todas las deliberaciones y debates acerca de la estrategia de la Sociedad tienen lugar en el pleno del Consejo de Administración, en un contexto más diverso y con mayor pluralidad de puntos de vista, atendiendo a las mejores prácticas internacionales de gobierno corporativo.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

A lo largo de las 11 reuniones celebradas durante el ejercicio 2023, la Comisión de Estrategia e Innovación ha analizado diversos asuntos relacionados, fundamentalmente, con el sector de las telecomunicaciones, en consonancia con la política estratégica del Grupo Telefónica y con su negocio.

Asimismo, la Comisión ha realizado un seguimiento periódico de los proyectos de innovación de la Compañía, proporcionando criterio y prestando su apoyo para garantizar su adecuada implantación y desarrollo en todo el Grupo Telefónica.

Comisión de Sostenibilidad y Regulación

La Comisión de Sostenibilidad y Regulación fue creada por el Consejo de Administración al amparo del artículo 20.b) de su Reglamento y se encuentra regulada en el artículo 24 del Reglamento del Consejo de Administración, modificado el 13 de diciembre de 2023, con la finalidad de mejorar la sistematización del reparto competencial entre las Comisiones.

a) Composición.

El Consejo de Administración determina el número de miembros de esta Comisión, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos y la mayoría de ellos deberán ser Consejeros independientes.

El Presidente de la Comisión de Sostenibilidad y Regulación es nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2023 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Sostenibilidad y Regulación estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Tipología
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Presidente	Otro Externo
D. José María Abril Pérez	Vocal	Dominical
D ^a Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D ^a María Rotondo Urcola	Vocal	Independiente
D ^a Solange Sobral Targa	Vocal	Independiente

b) Funciones.

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Sostenibilidad y Regulación tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- 1) Llevar a cabo, a través de su estudio, análisis y discusión, el seguimiento permanente de los principales asuntos de sostenibilidad y de orden regulatorio que afecten en cada momento al Grupo.
 - 2) Servir de cauce de comunicación e información en materia de sostenibilidad y en materia regulatoria, en el sector de las telecomunicaciones o en cualquier otro sector relevante para los negocios de la Sociedad o del Grupo, facilitando dicha comunicación entre el equipo de dirección y el Consejo de Administración, y, cuando proceda, elevar al conocimiento del Consejo de Administración aquellos asuntos que se consideren relevantes para la Sociedad o para cualquiera de las empresas del Grupo y sobre los que sea necesario o conveniente adoptar una decisión o establecer una estrategia determinada, incluyendo, en particular, cuestiones relacionadas con los organismos supervisores y reguladores competentes en el sector de las telecomunicaciones.
 - 3) Supervisar y revisar las estrategias y políticas de Política de Negocio Responsable de la Sociedad, que incluyen las materias medioambientales y sociales, velando por que estén orientadas a dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés de la Sociedad y a la creación de valor, y proponer al Consejo de Administración, en su caso, su actualización y modificación.
 - 4) Promover una estrategia proactiva de relacionamiento con nuestros grupos de interés - clientes, inversores, proveedores, empleados y sociedad en general-, con el objetivo de definir los asuntos materiales para la Sociedad desde las perspectivas de riesgo y oportunidad.
 - 5) Supervisar los análisis de impacto ligados a la estrategia de Negocio Responsable y la reputación, tanto desde el punto de vista del negocio como desde el punto de vista de impacto en la sociedad, y en particular los Derechos Humanos y el Medioambiente, así como las modificaciones legales, recomendaciones y mejores prácticas empresariales, con posible influencia significativa para el Grupo Telefónica en materia de sostenibilidad y reputación.
- 6) Analizar, informar y proponer al Consejo de Administración los principios a los que debe acomodarse la política de Patrocinios y Mecenazgo del Grupo, realizar su seguimiento, así como aprobar individualmente aquellos patrocinios o mecenazgos cuyo importe o importancia excedan del umbral fijado por el Consejo y deban ser aprobados por éste.
 - 7) Analizar, impulsar y supervisar los objetivos, planes de actuación y prácticas del Grupo Telefónica en materia de sostenibilidad, en materias medioambientales y sociales, entre los que se incluyen aspectos como comportamiento éticos, derechos humanos, medioambiente y cambio climático, gestión responsable de la cadena de suministro, confianza digital y uso responsable de la tecnología, talento y diversidad, responsabilidad con el cliente, productos y servicios éticos y sostenibles y conectividad inclusiva, así como otras temáticas que se identifiquen como riesgos u oportunidades para la Sociedad en materia de sostenibilidad; y supervisar el cumplimiento de las mejores prácticas de sostenibilidad, medioambientales y sociales a través de – entre otros – índices de calidad, ESG, de medición de la reputación y de sostenibilidad, y en su caso, proponer recomendaciones para mejorar la gestión del Grupo Telefónica en estos ámbitos.
 - 8) Velar por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores con transparencia frente a sus grupos de interés.
 - 9) Informar a la Comisión de Auditoría y Control sobre los riesgos en materia de sostenibilidad y sobre el proceso de elaboración, presentación e integridad de la información sobre sostenibilidad (o información no financiera), conforme a los estándares internacionales de referencia.
 - 10) En relación con los indicadores no financieros en materia de sostenibilidad de la retribución variable de los Consejeros y Altos Directivos, conocer e informar a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno sobre estos indicadores, a los efectos de facilitar su mejor contribución a la estrategia empresarial de sostenibilidad y a los intereses a largo plazo en esta materia de la Sociedad y del Grupo.
 - 11) Cualesquiera otras relacionadas con las materias de su competencia y que le sean solicitadas por el Consejo de Administración o su Presidente.
- En relación con estas funciones, y por lo que se refiere a las cuestiones relativas a sostenibilidad, Telefónica quiere ser un actor relevante en las comunidades en las que opera, internalizando en su estrategia y forma de operar los impactos de sus actividades en la sociedad y en el medioambiente. Su propósito, en este ámbito, es hacer el mundo más humano, conectando vidas, lo que implica

que siempre está pendiente de cómo se puede contribuir a generar un impacto positivo a través de sus productos y servicios, teniendo mucho cuidado en minimizar cualquier impacto negativo que sus actividades pudiesen causar. Se trata de ser una compañía ética y responsable, y la estrategia y gobernanza de Telefónica reflejan esta preocupación.

Los Principios de Negocio Responsable y el Plan de Negocio Responsable del Grupo conforman respectivamente el marco ético y la hoja de ruta en materia de sostenibilidad, y ambos son aprobados por el Consejo de Administración, así como las políticas más relevantes del Grupo en esta materia (ver las políticas de sostenibilidad en el capítulo Gobernanza y cultura de la sostenibilidad, y en el subapartado de gobernanza de cada uno de los capítulos relativos a las principales temáticas de sostenibilidad). Asimismo, la Comisión de Sostenibilidad y Regulación supervisa la implementación del citado Plan de Negocio Responsable en sus reuniones mensuales.

El Plan de Negocio Responsable del Grupo detalla objetivos y proyectos en torno a la gestión de la Compañía en materia de sostenibilidad, lo que incluye, entre otros, el respeto de los Derechos Humanos, la responsabilidad con el cliente, los compromisos en materia de privacidad, la libertad de expresión e información, la seguridad, la gestión ética de la inteligencia artificial, la gestión responsable de la tecnología, la gestión sostenible de la cadena de suministro, la estrategia de cambio climático y medioambiente, la promoción de la diversidad, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados así como la estrategia de negocio enfocada a generar productos y servicios que contribuyan a tratar los grandes retos sociales y medioambientales de la sociedad (innovación sostenible).

Algunos de los objetivos más relevantes del Plan de Negocio Responsable se tienen en cuenta para la determinación de la remuneración variable de los empleados de la Compañía.

El detalle completo de la estructura de gobernanza en materia de sostenibilidad puede consultarse en el capítulo 2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Como ya se ha señalado, la Comisión de Sostenibilidad y Regulación fue creada el 13 de diciembre de 2023 y, por tanto, durante el ejercicio 2023, no se ha celebrado ninguna reunión de dicha Comisión. Sin embargo, anteriormente existían dos Comisiones, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad y la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales. En este sentido, se señalan a continuación las actuaciones más importantes de cada Comisión:

(i) Comisión de Sostenibilidad y Calidad: A lo largo de las 11 reuniones celebradas durante el ejercicio 2023, la Comisión ha analizado los índices de calidad de los principales servicios prestados por las empresas del Grupo Telefónica, ha evaluado los principales indicadores de Experiencia de Cliente por parte de dichas empresas y ha analizado la Reputación Social Corporativa del Grupo Telefónica y los temas más relevantes en materia de Sostenibilidad (comportamiento ético, finanzas sostenibles, cadena de suministro, privacidad y ciberseguridad, riesgos en el ámbito de la Sostenibilidad (ESG), gestión del talento y diversidad, derechos humanos, medioambiente y cambio climático), incluyendo Planes de Negocio Responsable en el ámbito de la Sostenibilidad (ESG) y el Estado de Información No Financiera (Información de Sostenibilidad).

(ii) Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales: A lo largo de las 11 reuniones celebradas durante el ejercicio 2023, la Comisión ha analizado e informado, entre otras, sobre las siguientes cuestiones:

- Los asuntos regulatorios más relevantes para el Grupo Telefónica, reflejados en la Agenda Regulatoria; todo ello a nivel global, por regiones (Europa y Latinoamérica) y por países. Las novedades más significativas, en relación con los asuntos más destacados de la mencionada Agenda Regulatoria, son objeto de actualización con ocasión de cada reunión, así como los documentos o informes específicos presentados a la Comisión, cuando el asunto o su situación así lo aconsejan.
- Actualización sobre las autorizaciones regulatorias de operaciones corporativas.
- El seguimiento continuado de la Política de Patrocinios y Mecenazgo, y las propuestas de patrocinio presentadas por la Dirección Global de Patrocinios de Telefónica, S.A.
- Los hitos institucionales más relevantes del Grupo Telefónica en lo que respecta a las Relaciones Institucionales de la Compañía.

Evaluación del Consejo y de sus Comisiones

Con carácter anual, todos los Consejeros de la Compañía evalúan el funcionamiento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., de sus Comisiones, y de la Junta General de Accionistas. Además, cada tres años dicha evaluación se lleva a cabo con el auxilio de un consultor externo, cuya independencia es verificada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Las evaluaciones correspondientes a los ejercicios 2021 y 2022 fueron realizadas de forma interna por la Compañía, sin el apoyo de un asesor externo. Para la evaluación correspondiente al ejercicio 2023, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, ha

contado con el apoyo de la Consultora Egon Zehnder como asesor externo.

Este proceso de evaluación ha consistido en la cumplimentación por cada uno de los Consejeros de los correspondientes cuestionarios de evaluación, así como en la realización, por parte de la mencionada Consultora de entrevistas individuales con cada uno de ellos con el fin de valorar y conocer las opiniones de los Consejeros sobre las cuestiones y aspectos que eran objeto de evaluación.

Por lo que se refiere a los citados cuestionarios, estos contenían muy diversas preguntas, agrupadas en los siguientes cinco apartados: i) Estructura y composición del Consejo de Administración; ii) Funcionamiento del Consejo de Administración; iii) Derechos y deberes de los Consejeros, incluyendo expresamente la adecuación del desempeño y la aportación de los Consejeros al Consejo de Administración, incluidos los Consejeros Ejecutivos; iv) Comisiones del Consejo de Administración, incluyendo cuestiones relativas a la composición y funcionamiento de cada una de las Comisiones y al desempeño y aportación de sus respectivos Presidentes; y v) Accionistas y Stakeholders.

Una vez finalizado dicho proceso, la Consultora Egon Zehnder emitió el correspondiente Informe de resultados, que fue presentado a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno para su revisión y análisis. Así, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en su reunión celebrada el 20 de febrero de 2024, revisó y analizó los resultados de dicha evaluación, concluyendo que los Consejeros habían manifestado un alto grado de satisfacción, en términos generales, con el funcionamiento del Consejo de Administración y sus Comisiones, señalando los aspectos que podrían ser objeto de optimización. Igualmente, el citado Informe de resultados de la evaluación 2023 fue presentado por la propia Consultora Egon Zehnder al Consejo de Administración de la Compañía en su reunión celebrada el 21 de febrero de 2024 y puesto a disposición de todos los Consejeros.

Así, tras un examen y análisis detallado de los resultados alcanzados, el Consejo de Administración de la Compañía, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, ha establecido un Plan de Acción para la implantación de las sugerencias y recomendaciones que se han estimado convenientes, a fin de optimizar el funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de la Compañía.

En concreto, se identificaron determinadas áreas de mejora en relación al funcionamiento de las sesiones del Consejo de Administración y de las Comisiones del Consejo, para: (i) incluir en los órdenes del día de las reuniones, cuando se estime oportuno, más asuntos relacionados con el negocio (aspectos comerciales, clientes, innovación, tecnología, etc); y (ii) seguir

trabajando a fin de intentar proporcionar los materiales de la sesión con mayor y suficiente antelación para permitir debates informados, preservando la confidencialidad.

Además, por lo que se refiere a la Junta General de Accionistas, se seguirá trabajando en la implantación de los medios y acciones más adecuados para el desarrollo óptimo de la Junta.

Finalmente, en lo que respecta a formación, se continuará ofreciendo a todos los miembros del Consejo de Administración programas de formación y actualización de conocimientos de forma continua sobre aquellos aspectos que resulten de especial importancia para el desempeño de sus funciones.

Por otro lado, se hace constar que la Consultora Egon Zehnder ha mantenido durante el ejercicio 2023 relaciones de negocio por un importe total de 187.687 euros por la realización de otros trabajos a Sociedades del Grupo Telefónica.

4.4.2. Equipo directivo



4.5. Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés

4.5.1. Operaciones vinculadas

- **Procedimiento y órganos competentes para la aprobación con partes vinculadas e intragrupo**

Como ya se ha señalado, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía, consistiendo básicamente dicha modificación en adaptarlo a las novedades introducidas por la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas (la Ley 5/2021). En concreto, el Reglamento del Consejo de Administración se adaptó a las modificaciones introducidas por la Ley 5/2021 en el régimen de operaciones vinculadas aplicable a las sociedades cotizadas.

Asimismo, el Consejo de Administración, en su citada reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, aprobó, en coordinación con la referida modificación del Reglamento del Consejo de Administración, modificar parcialmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, para incorporar los cambios introducidos en el Reglamento del Consejo de Administración.

Tras la citada modificación, el artículo 5.4 del Reglamento del Consejo de Administración recoge, entre las facultades indelegables del Consejo, la siguiente:

La aprobación, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, de las operaciones vinculadas en los términos establecidos en el artículo 37 del presente Reglamento, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.

El Consejo de Administración de la Sociedad podrá delegar la aprobación de las operaciones entre sociedades que formen parte de su Grupo que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado, así como las operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se

apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general, y cuya cuantía no supere el 0,5% del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad, determinado conforme a las reglas de cálculo previstas en la Ley.

En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 29.f) del Reglamento del Consejo de Administración:

Ningún Consejero podrá realizar directa o indirectamente operaciones o transacciones profesionales o comerciales con la Sociedad ni con cualquiera de las sociedades de su Grupo, cuando dichas operaciones o transacciones sean ajenas al tráfico ordinario o no se realicen en condiciones de mercado, salvo aquellas operaciones o transacciones que se autoricen por la Sociedad en los términos previstos en el régimen sobre operaciones vinculadas establecido en la ley, en los Estatutos Sociales y en el presente Reglamento.

Por su parte, el artículo 37 del Reglamento del Consejo de Administración establece, en relación con el régimen sobre operaciones vinculadas, lo siguiente:

1. *El Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, aprobará las operaciones que la Sociedad o sus sociedades dependientes realice con Consejeros, con accionistas titulares de un 10% o más de los derechos de voto o representados en el Consejo de Administración de la Sociedad, o con cualesquiera otras personas que deban considerarse partes vinculadas en los términos dispuestos en la ley, siempre que, conforme a la legislación vigente, tengan la consideración de operaciones vinculadas, y salvo que su aprobación corresponda a la Junta General. Dicha competencia es indelegable, salvo en los casos y en los términos previstos en la ley y en el artículo 5.4 del presente Reglamento.*
2. *En relación con la adopción del acuerdo de aprobación de operaciones vinculadas cuya competencia corresponda al Consejo de*

Administración y no haya sido delegada, el Consejero afectado o el que represente o esté vinculado al accionista afectado, deberá abstenerse de participar en la deliberación y votación de conformidad con lo previsto en la ley.

3. *En el supuesto de que el Consejo de Administración delegue la aprobación de operaciones vinculadas conforme a lo previsto en la ley y en el artículo 5.4 del presente Reglamento, el propio Consejo de Administración establecerá en relación con ellas un procedimiento interno de información y control periódico, en el que intervendrá la Comisión de Auditoría y Control, para verificar la equidad y transparencia de estas operaciones y, en su caso, el cumplimiento de los criterios legales aplicables. La aprobación de dichas operaciones no requerirá informe previo de la Comisión de Auditoría y Control.*
4. *En relación con las operaciones vinculadas cuya aprobación corresponde a la Junta General, la propuesta de acuerdo de aprobación adoptada por el Consejo de Administración deberá ser elevada a la Junta General con la indicación de si la misma ha sido aprobada por el Consejo de Administración con o sin el voto en contra de la mayoría de los Consejeros independientes.*

Igualmente, el artículo 4, apartado xiv), del vigente Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control establece, entre las competencias de esta Comisión, la siguiente:

Informar sobre las operaciones con partes vinculadas, que deba aprobar la Junta General o el Consejo de Administración y supervisar el procedimiento interno que tenga establecido la Sociedad para aquellas cuya aprobación haya sido, en su caso, delegada por el Consejo de Administración.

En relación con lo anterior, y en el marco de la referida regulación, el Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, acordó, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, establecer una delegación genérica para la aprobación de todas las operaciones vinculadas que así lo permitan, es decir:

- a. Operaciones intragrupo (sociedades sujetas a un potencial conflicto de interés) que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado; y
- b. Operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas generales, y cuya cuantía no supere el 0,5% del importe neto de la cifra de negocios de la sociedad.

Dicha delegación se realizó en los órganos o en las personas que, con arreglo al esquema de apoderamientos

general en vigor en cada momento y a las normas internas de contratación de Telefónica, S.A. y de las demás sociedades de su Grupo que resulten aplicables, y de acuerdo a las funciones que desarrollen en el Grupo Telefónica (como por ejemplo financieras, servicios de telecomunicaciones y todas las derivadas del negocio ordinario del Grupo), tengan atribuidas las facultades para su ejecución.

La aprobación de las operaciones vinculadas a que se refiere el citado acuerdo de delegación del Consejo de Administración, no requiere de informe previo de la Comisión de Auditoría y Control, debiendo, no obstante, dichas operaciones ser informadas semestralmente a la Comisión de Auditoría y Control y al Consejo de Administración, con el objeto de que se verifique la equidad y transparencia de dichas operaciones y, en su caso, el cumplimiento de los criterios legales aplicables.

Durante el ejercicio 2023, ni Telefónica, S.A. ni ninguna sociedad de su Grupo ha realizado operaciones con ningún miembro del Consejo de Administración ni con ningún miembro de la alta dirección distintas de aquellas derivadas del tráfico o negocio ordinario del Grupo, a excepción de lo indicado en el párrafo siguiente en lo que se refiere a las operaciones realizadas con partes vinculadas a los Consejeros.

No obstante lo anterior, las operaciones significativas y relevantes realizadas por sociedades del Grupo Telefónica con partes vinculadas se recogen en la [Nota 11 \(Partes Vinculadas\)](#) y en la [Nota 10 \(Empresas asociadas y negocios conjuntos\)](#) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2023, así como en el [apartado D del Anexo Estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo](#).

4.5.2. Conflictos de interés GRI 2-15

De acuerdo con lo establecido por la Compañía en sus normas de gobierno corporativo, los principios que rigen los posibles conflictos de interés que pudieran afectar a Consejeros, Directivos o Accionistas significativos de la Sociedad son los siguientes:

- Respecto a los Consejeros, el artículo 29 del Reglamento del Consejo establece expresamente que los Consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad. En caso de conflicto, el Consejero afectado se abstendrá de intervenir en la operación a que el conflicto se refiera.

Por otra parte, y de acuerdo también con lo establecido en el Reglamento del Consejo, los Consejeros deberán abstenerse de intervenir en las votaciones que afecten a asuntos en los que ellos o personas a ellos vinculadas se hallen directa o indirectamente interesados.

Asimismo, se establece que el Consejero no podrá realizar directa o indirectamente operaciones o transacciones profesionales o comerciales con la Sociedad ni con cualquiera de las sociedades de su Grupo, cuando dichas operaciones o transacciones sean ajenas al tráfico ordinario o no se realicen en condiciones de mercado, salvo aquellas operaciones o transacciones que se autoricen por la Sociedad en los términos previstos en el régimen sobre operaciones vinculadas establecido en la ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo (régimen descrito en el apartado 4.5.1. anterior).

Igualmente, los Consejeros deberán comunicar, tanto respecto de ellos mismos como de las personas a ellos vinculadas, (a) la participación directa o indirecta de la que sean titulares; y (b) los cargos o las funciones que ejerzan en cualquier sociedad que se encuentre en situación de competencia efectiva con la Compañía.

A estos efectos, se considerará que no se hallan en situación de competencia efectiva con la Compañía, aun cuando tengan el mismo, análogo o complementario objeto social (i) las sociedades controladas por ésta (en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio); y (ii) las sociedades con las que Telefónica, S.A. tenga establecida una alianza estratégica. Igualmente, a los efectos de lo aquí dispuesto, no se considerarán incursos en la prohibición de competencia los Consejeros dominicales de sociedades competidoras nombrados a instancia de la Compañía o en consideración a la participación que ésta tenga en el capital de aquéllas.

Adicionalmente, las obligaciones derivadas del deber de lealtad y su régimen de dispensa se regirán por lo dispuesto en la legislación vigente.

- Con relación a los accionistas significativos, el artículo 37 del Reglamento del Consejo establece que el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, aprobará las operaciones que la Sociedad o sus sociedades dependientes realicen con accionistas titulares de un 10% o más de los derechos de voto o representados en el Consejo de Administración de la Sociedad, siempre que, conforme a la legislación vigente, tengan la consideración de operaciones vinculadas, y salvo que su aprobación corresponda a la Junta General. Dicha competencia es indelegable, salvo en los casos y en los términos previstos en la ley y en el artículo 5.4 del Reglamento del Consejo de Administración, conforme ya se ha detallado en el apartado 4.5.1 anterior.
- Respecto a los directivos, el Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores, actualizado el 6 de mayo de 2020, establece los principios generales de actuación de las personas afectadas por este Reglamento que se encuentren en una situación de conflicto de interés, incluyendo dentro

del concepto de personas afectadas a todo el personal directivo de la Compañía.

De acuerdo con lo establecido en este Reglamento, las Personas con Responsabilidades de Dirección y su Personal Administrativo y los directivos o empleados del Grupo Telefónica que dispongan de Información Privilegiada o que participen o tengan acceso o conocimiento de una Operación Confidencial (según se definen los términos anteriores en el Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores) tienen la obligación de (a) actuar en todo momento con lealtad al Grupo y sus accionistas, independientemente de sus intereses propios o ajenos; (b) abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o sociedades con las que exista conflicto; y (c) abstenerse de acceder a información calificada como confidencial que afecte a dicho conflicto. Además, estas personas (excepto los miembros del Consejo de Administración de la Compañía que se regirán en materia de comunicación de conflictos por las normas previstas en el Reglamento del Consejo de Administración) tienen la obligación de poner en conocimiento de la Compañía, a la mayor brevedad, mediante el sistema informático que Telefónica tiene establecido a estos efectos, aquellas situaciones que potencialmente puedan suponer la aparición de conflictos de interés a causa de sus actividades fuera del Grupo Telefónica, sus relaciones familiares, su patrimonio personal o cualquier otro motivo con: (a) intermediarios financieros que operen con el Grupo Telefónica; (b) inversores profesionales o institucionales que tengan una relación significativa con el Grupo Telefónica; (c) proveedores de equipos o de material significativos; o (d) proveedores de servicios profesionales o Asesores Externos.

Telefónica, S.A. es la única sociedad del Grupo Telefónica que cotiza en España, por lo que no es necesario tener definidos los mecanismos concretos que se aplicarían para resolver posibles conflictos de interés con filiales cotizadas en España.

De acuerdo con la información proporcionada en los apartados anteriores, se hace constar, asimismo, que Telefónica, S.A. no está controlada por otra entidad en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio.

4.6. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos

Véase 3 (Riesgos) del Informe de Gestión Consolidado 2023 de Telefónica, S.A.

4.7. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el Proceso de Emisión de la Información Financiera (SCIIF)

4.7.1. Entorno de control

Órganos y/o funciones responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (ii) su implantación; y (iii) su supervisión.

El Consejo de Administración es, conforme a lo dispuesto en la Ley y en los Estatutos Sociales, el máximo órgano de administración y representación de la Compañía, y se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, encomendando la gestión ordinaria de los negocios de la Compañía a los órganos ejecutivos y al equipo de dirección.

El Consejo de Administración de Telefónica tiene la responsabilidad última de la supervisión de los sistemas internos de información y control de la Compañía, incluyendo la del sistema de control interno sobre la información financiera o, indistintamente, reporte financiero (SCIIF).

Los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía establecen que la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A. tiene como función primordial servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión. Entre sus competencias destacan, entre otras, las siguientes:

- i. Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la Ley, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.
- ii. Supervisar la auditoría interna, que velará por el buen funcionamiento de los sistemas de información y

control interno y que funcionalmente dependerá del Presidente de la Comisión de Auditoría y Control y, en particular:

- a. Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;
 - b. Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de Auditoría Interna;
 - c. Proponer el presupuesto de ese servicio;
 - d. Aprobar la orientación y el plan de trabajo anual, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales);
 - e. Revisar el informe anual de actividades;
 - f. Recibir información periódica de sus actividades, de la ejecución del plan anual de trabajo, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, de los resultados y del seguimiento de sus recomendaciones; y
 - g. Verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.
- iii. Supervisar y evaluar el proceso de elaboración, presentación y la integridad de la información financiera preceptivas relativas a la Sociedad y al Grupo y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, le compete supervisar:
 - a. El correcto diseño y la operatividad de los controles sobre el desglose y los procedimientos de elaboración de la información financiera, debiendo revelar cualquier información material sobre dicho proceso de reporte del Grupo.

- b. El entorno de control interno sobre el reporte financiero, con el objetivo de proporcionar, frente a terceros, un aseguramiento razonable en cuanto a la confiabilidad en el proceso de reporte y en el procedimiento de elaboración de la información financiera de acuerdo con la normativa contable.
 - c. Cualquier cambio significativo que afecte materialmente al sistema de control interno sobre el proceso de reporte de la información financiera ocurrido durante el período anual de evaluación.
 - d. El cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.
- iv. Supervisar y evaluar el proceso de elaboración, presentación y la integridad de la información financiera y no financiera preceptivas relativas a la Sociedad y al Grupo y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, revisará el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.
- v. Velar por que las cuentas anuales que el Consejo de Administración presente a la Junta General de Accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. No obstante, en aquellos supuestos en que el Auditor de Cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el Presidente de la Comisión de Auditoría y Control explicará con claridad en la Junta General el parecer de dicha Comisión sobre su contenido y alcance. Asimismo, se pondrá a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la Junta General un resumen de dicho parecer.
- vi. Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, velando en particular por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica, así como de la auditoría interna y de los sistemas de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros relativos a la Sociedad y al Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción), así como discutir con el Auditor de Cuentas las debilidades significativas y materiales de diseño u operatividad de los controles sobre el proceso de reporte de la información financiera detectados en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual identificará o determinará, al menos:
- a. Los distintos tipos de riesgo, financieros (incluyendo los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance) y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la Sociedad.
 - b. Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la Sociedad lo estime apropiado;
 - c. El nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable;
 - d. Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse; y
 - e. Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes u otros riesgos fuera de balance.
- vii. Supervisar la unidad de control y gestión de riesgos, que ejercerá las siguientes funciones:
- a. Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afectan a la Sociedad;
 - b. Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión; y
 - c. Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.
- viii. Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la Sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar, de forma confidencial y anónima, respetando los derechos del denunciante y del denunciado, las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la Sociedad, que adviertan en el seno de la Sociedad o su Grupo.

- ix. Establecer y mantener las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado Auditor, o por las personas o entidades vinculadas a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.
- x. Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor de Cuentas resulta comprometida. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el punto ix anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.
- xi. Preservar la independencia del Auditor de Cuentas en el ejercicio de sus funciones y, en este sentido: (a) en caso de renuncia del Auditor de Cuentas, examinar las circunstancias que la hubieran motivado; (b) velar que la retribución del Auditor de Cuentas por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia; (c) supervisar que la Sociedad comunique a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido; (d) asegurarse de que el Auditor de Cuentas mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad; y (e) asegurarse de que la Sociedad y el Auditor de Cuentas respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.
- xii. Analizar e informar sobre las condiciones económicas, el impacto contable y, en su caso, la ecuación de canje propuesta de las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad, antes de ser sometidas al Consejo de Administración.
- xiii. Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración, sobre todas las materias previstas en la ley y los Estatutos Sociales, y, en particular, sobre:
1. La información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente; y
 2. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales.
- xiv. Informar sobre las operaciones vinculadas que deba aprobar la Junta General o el Consejo de Administración y supervisar el procedimiento interno que tenga establecido la Sociedad para aquellas cuya aprobación haya sido, en su caso, delegada por el Consejo de Administración.
- xv. Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, haciendo seguimiento del modo en que la Sociedad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas, todo ello en los aspectos que sean de la competencia de la Comisión de Auditoría y Control.
- xvi. Ejercer, respecto de aquellas sociedades de su Grupo que tengan la consideración de Entidades de Interés Público (tal y como éstas se definen en la legislación vigente) para las que así lo apruebe el Consejo de Administración, siempre que estén íntegramente participadas, de forma directa o indirecta, por la Sociedad de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, y que no tengan atribuida la administración a un Consejo de Administración, todas las funciones propias de la Comisión de Auditoría contempladas en cada momento por la legislación vigente.

Como ya se ha indicado anteriormente, se establece que el Auditor de Cuentas mantendrá anualmente una reunión con el Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad, coincidiendo, generalmente, con el día de formulación de Cuentas Anuales por el Consejo de Administración de la Compañía.

Lo dispuesto anteriormente se entiende sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, la periodicidad de las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control ha de ser, al menos, trimestral. Durante el ejercicio 2023 se han celebrado 13 sesiones.

Todas las áreas y unidades funcionales del Grupo Telefónica son relevantes para el control interno sobre la información financiera (SCIIF), siendo el área de Finanzas y Control una pieza clave, como responsable de la elaboración, mantenimiento y actualización de los distintos procedimientos que recogen su propia operativa, en los cuales se identifican las tareas que se realizan, así como los responsables de su ejecución.

Para el desempeño de sus funciones de supervisión, la Comisión de Auditoría y Control cuenta con el apoyo de toda la Dirección de la Compañía, incluyendo a Auditoría Interna, la cual depende funcionalmente de dicha Comisión, y se configura como un área independiente de la gestión de la Compañía, que apoya a la Comisión de Auditoría y Control en sus competencias sobre el aseguramiento, gestión de riesgos y el sistema de control interno, aplicando un enfoque sistemático y disciplinado a través de las siguientes vías de actuación principales:

- Revisión de la Normativa Interna del Grupo Telefónica desde un punto de vista de análisis del correcto diseño de los controles generales a nivel de la entidad.
- Coordinación y supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos.
- Revisiones o auditorías específicas sobre los procesos de la Compañía. Entre estas actividades se incluyen, al menos, las siguientes:
 - a. Evaluación del control interno sobre el reporte financiero, requeridas por la Ley Sarbanes-Oxley, de 2002, a las empresas cotizadas en los Estados Unidos de América, que sirve para dar cobertura también a la evaluación del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) para empresas cotizadas en España, con un enfoque de aseguramiento razonable;
 - b. Auditorías sobre la eficiencia y efectividad del diseño y ejecución de los controles en los procesos, incluyendo los de elaboración y reporte de la información no financiera y de sostenibilidad; y
 - c. Otras auditorías sobre riesgos específicos, incluyendo Entidades de Interés Público, y revisiones de cumplimiento en todo el Grupo Telefónica en función de la periodicidad establecida en los planes anuales de Auditoría Interna.

- Evaluación del entorno de control interno a través de auditorías específicas sobre las aplicaciones y las infraestructuras tecnológicas usadas para el despliegue de productos y servicios tanto para clientes internos como externos. Ello con el foco en el modelo de gobierno, tanto en el despliegue de las nuevas tecnologías, como de nuevos requerimientos regulatorios, todo ello con afectación potencial a los riesgos de seguridad de red y sistemas, ciberseguridad y privacidad.
- Actividades de auditoría continua.
- Procedimientos de auditoría sobre aspectos de fraude para la evaluación de sus impactos sobre el diseño u operatividad del control interno.
- Realización de otras auditorías o revisiones específicas, de interés para el Consejo de Administración o la Dirección de la Compañía.

El sistema de supervisión del control interno se complementa con las funciones que están asignadas al área de *Compliance*. Dicha área, que igualmente se configura como un área independiente de la gestión de la compañía y reporta a la Comisión de Auditoría y Control, es la encargada de desarrollar el Programa de Cumplimiento de la compañía, incluyendo funciones de prevención, reacción y respuesta, y, asimismo, la competente para realizar las siguientes funciones:

- Coordinación y revisión de la consistencia del Marco Normativo interno del Grupo Telefónica, incentivando el desarrollo y la supervisión de normas de reforzamiento del control interno, y promoviendo, a su vez, acciones que favorezcan la actualización y comunicación de éstas de conformidad con lo establecido en la Normativa de elaboración y organización del marco normativo de Telefónica.
- Supervisión de controles sobre salidas de fondos.¹
- Responsabilidad sobre el denominado "Sistema Interno de Información", incluyendo las investigaciones derivadas de las informaciones incorporadas a dicho Sistema; y, realización de investigaciones cuando concurran razones o indicios suficientes para concluir que se podría haber cometido una potencial infracción.

Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad, en especial, en lo relativo al proceso de elaboración de la Información financiera.

¹ En el caso de Telefónica Brasil, la supervisión de los controles sobre salida de fondos se realiza por el área de Finanzas.

El área de People realiza el despliegue de la estructura organizativa en sus respectivos ámbitos en el marco de las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración de la Compañía.

El sistema de información financiero-contable en el Grupo Telefónica se encuentra regulado en diversos manuales, instrucciones y normativas internas, disponibles en la intranet de Telefónica, entre las que cabe mencionar las siguientes:

- **Normativa Corporativa sobre el Registro, Comunicación y Control de la Información Financiera y de Sostenibilidad del Grupo Telefónica**, que establece los principios generales del Sistema de Información Financiero-Contable (SIFC o SCIF) y del Sistema de la Información de Sostenibilidad del Grupo, así como considera los requerimientos de información periódica de la Compañía, incluyendo los procesos y sistemas de control tanto de la información financiera como de sostenibilidad, así como los mecanismos para la evaluación o verificación periódica del funcionamiento de dichos procesos y sistemas.
- **Manual de Políticas Contables**, que recoge la normativa contable aplicable al reporte y a la elaboración de la información financiera consolidada de las compañías del Grupo Telefónica. El Manual de Políticas Contables está basado en las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en concreto en el conjunto de normas e interpretaciones vigentes publicadas por el IASB en cada momento.
- **Instrucciones de reporte**, que establecen los procedimientos y calendario a seguir por las sociedades del Grupo Telefónica en el reporte de la información financiero-contable y la auditoría externa para cumplir con las obligaciones legales y de información del Grupo Telefónica, incluyendo los aspectos de evaluación del control interno sobre el reporte financiero del Grupo, tanto por parte de Auditoría Interna como del Auditor de Cuentas.

Asimismo, se preparan instrucciones de reporte específicas para las sociedades en las que el Grupo Telefónica participa a través de un acuerdo de control conjunto (negocios y operaciones conjuntas) y para las principales compañías sobre las que ejerce una influencia significativa.

- **Manual de Cumplimentación del Reporting de Consolidación del Grupo Telefónica**, que se actualiza, al menos, anualmente y establece las instrucciones específicas de cumplimentación de los formularios de reporte necesarios para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas, y de la información financiera consolidada intermedia.
- **Calendario anual de información financiero-contable**, aplicable a todas las sociedades del Grupo

Telefónica, y a través del cual se fijan las fechas mensuales de reporte de la información financiero-contable.

- **Plan Contable Corporativo (PCC)**, que incluye tanto la relación de cuentas como su contenido y los movimientos contables correspondientes. El PCC pretende la homogenización de las fuentes de información financiera incluidas en la contabilidad de las sociedades del Grupo Telefónica.
- **Normativa Corporativa sobre Operaciones Intragruppo**, de obligado cumplimiento para todas las sociedades del Grupo Telefónica, y que tiene por objeto refundir en una normativa específica los criterios de obligado cumplimiento en el registro contable y pago de las transacciones entre las empresas de Grupo.

Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones.

En cuanto al Código de Conducta, el Consejo de Administración de Telefónica aprobó los Principios de Negocio Responsable que aplican de forma homogénea en todos los países donde opera Telefónica y se extienden a todos sus empleados (afectan a todos los niveles organizativos, personal directivo y no directivo) e incluyen compromisos en materia de privacidad y seguridad, cumplimiento y transparencia fiscal, comunicación responsable y protección de accionistas minoritarios, entre otros.

Los Principios de Negocio Responsable emanan de tres valores básicos: la integridad, el compromiso y la transparencia, valores esenciales para fomentar la relación de confianza que Telefónica quiere tener con sus grupos de interés.

Con respecto a la información financiera, se establecen los siguientes principios:

- **Transparencia de la información:** proporcionamos, de inmediato y sin discriminar, toda la información relevante. Somos conscientes de la importancia para todos nuestros grupos de interés de compartir información veraz, completa, oportuna y clara en los informes que registramos ante los pertinentes Organismos Supervisores de los Mercados de Valores, así como en otras comunicaciones públicas de la Compañía.
- **Información privilegiada:** nos abstenemos de utilizar, en beneficio propio o de terceros información privilegiada, salvaguardando la confidencialidad y estableciendo los controles y procesos legalmente requeridos por los

Organismos Supervisores de los Mercados de Valores en todas las actuaciones relacionados con dichos mercados.

Los Principios de Negocio Responsable se encuentran disponibles para todos los empleados a través de la Intranet, existiendo procedimientos de actualización, seguimiento y comunicación de estos dentro del Grupo Telefónica. Asimismo, se establecen periódicamente programas de formación para asegurar su conocimiento por parte de los empleados. En el caso de los empleados de nueva incorporación, además de facilitarles los Principios de Negocio Responsable como parte de la documentación entregada durante su proceso de alta, se les ofrece formación específica sobre la materia para llevar a cabo en un plazo máximo de 3 meses desde su incorporación.

A este respecto, Telefónica cuenta con una Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina que tiene por objeto definir los principios básicos del sistema disciplinario del Grupo y que prevé que todos los empleados han de recibir un tratamiento homogéneo, objetivo, proporcional y no arbitrario, sin perjuicio de y con absoluto respeto a la legislación y demás normativa que resulte aplicable en cada caso a las sociedades del Grupo en los distintos países en los que opera.

Asimismo, la Dirección Global de Sostenibilidad (ESG), en colaboración con las Áreas de Secretaría General, Servicios Jurídicos, área de People, Auditoría Interna, Compras y Supply Chain Management (SCM), Cumplimiento, Seguridad, Consumidor Global, Estrategia, Finanzas, Comunicación, Data & Analytics, Privacidad, Tecnología e Información, Fundación Telefónica, Telefónica Tech y Telefónica Infra, realizan el seguimiento del Plan de Negocio Responsable aprobado por el Consejo de Administración, reportando al Comité Ejecutivo y a la Comisión de Sostenibilidad y Regulación, a través del responsable de Sostenibilidad. Esta misma operativa se aplica también al ejercicio de las siguientes responsabilidades:

- Velar por que Telefónica desarrolle su negocio de forma ética y responsable, proponiendo iniciativas y medidas que contribuyan al cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable del Grupo.
- Analizar cualquier aspecto que pudiera suponer un riesgo para el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable o las políticas asociadas.
- Promover una estrategia proactiva de relacionamiento con los grupos de interés (clientes, inversores, proveedores, y empleados, entre otros).
- Coordinar y alinear la elaboración, seguimiento y supervisión de los diferentes proyectos de sostenibilidad.

- Realizar el seguimiento de los objetivos relacionados con las diferentes temáticas de sostenibilidad: responsabilidad con el cliente, privacidad, seguridad, diversidad, inclusión y bienestar de los empleados, respeto de los derechos humanos y debida diligencia, cadena de suministro responsable, cambio climático y energía, economía circular, productos y servicios sostenibles, cumplimiento y gestión del canal de denuncias, entre otros.

En otro orden de cosas, en caso de que se tenga conocimiento de cualquier conducta que contravenga lo establecido en la Ley, en los Principios de Negocio Responsable, o en otras normas internas vigentes, tras el oportuno análisis, se aplicarán las medidas disciplinarias que correspondan conforme al régimen establecido en la legislación laboral aplicable, diferenciando entre sanciones leves, graves o muy graves, en función de las circunstancias.

Telefónica cuenta, además, con el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores, que establece los principios básicos y las pautas de actuación a seguir por las personas afectadas en operaciones de valores e instrumentos financieros emitidos por la Compañía o sus Sociedades Filiales.

Asimismo, y como se detalla a continuación, Telefónica dispone de un Canal de Denuncias.

Canal de denuncias, que permita la comunicación al comité de auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si éste es de naturaleza confidencial.

Tal y como se recoge en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración y en el artículo 4 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, entre las competencias de la Comisión de Auditoría y Control se encuentra la de “establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la Sociedad, tales como Consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar, de forma confidencial y anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado, las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la Sociedad, que adviertan en el seno de la Sociedad o su Grupo”.

El Grupo Telefónica dispone de un Sistema Interno de Información, en el que se integra: (1) el canal de denuncias, adaptado a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción que se rige por la Política; y (2) el

Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información aprobados por el Consejo de Administración de Telefónica en junio de 2023.

El canal de denuncias es el mecanismo preferente que Telefónica pone a disposición de todos los empleados, directivos y administradores de las sociedades del Grupo así como de los terceros que se relacionen con las mismas y, en particular, de proveedores y contratistas, accionistas, voluntarios, becarios y trabajadores en periodos de formación para que puedan comunicar cualquier información relacionada con alguna sociedad del Grupo y que pueda suponer: (i) una posible irregularidad o acto contrario a los Principios de Negocio Responsable o a cualquier otra normativa interna de aplicación; (ii) una eventual irregularidad relativa a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero, a las que se refiere la Ley Sarbanes-Oxley de los Estados Unidos de América y demás normativa aplicable a dichas materias; o (iii) una posible irregularidad o acto contrario a la legalidad, incluidas aquellas conductas que pueda constituir una infracción penal o administrativa grave o muy grave, así como una infracción del derecho de la Unión Europea, en relación con las actividades sujetas a dicho ordenamiento.

El Consejo de Administración de Telefónica ha encomendado la gestión de su Sistema Interno de Información al Chief Compliance Officer, el cual, en su condición de responsable del Sistema, desarrolla sus funciones de forma autónoma e independiente y dispone de los medios personales y materiales para ello. El Chief Compliance Officer informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica de la actividad relacionada con el canal de denuncias. Adicionalmente, en las sociedades cotizadas, su Comisión de Auditoría y Control, recibirá las denuncias relativas a asuntos relacionados con aspectos contables, cuestiones de auditoría, los controles internos sobre la información financiera y/o todas aquellas cuestiones relativas a las que se refiere la Ley Sarbanes-Oxley, incluyendo cualquier fraude, material o no, que afecte a la Dirección, y que afecten a cualquier sociedad del Grupo, así como el resultado, en estos casos, de la gestión que se derive de la propia investigación, o auditoría, en su caso.

En toda investigación se garantizará a las personas denunciantes la confidencialidad de los datos aportados a través del Sistema Interno de Información y los derechos a la intimidad, al honor, y a la presunción de inocencia de las personas investigadas. El denunciante que desee mantenerse en el anonimato podrá hacerlo. En dicho caso, las comunicaciones o denuncias anónimas recibidas serán tratadas respetando las garantías establecidas en la Política y el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información. Cualquier acción encaminada a impedir que un empleado realice una comunicación o denuncia será sancionada de acuerdo con el régimen laboral y disciplinario aplicable.

Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos.

Desde el Área de Consolidación y Políticas Contables se desarrollan acciones formativas específicas, así como seminarios de actualización dirigidos al personal de las áreas financieras y otras áreas afectadas del Grupo (Fiscal, M&A, etcétera), con el objeto de difundir aquellas novedades que, desde un punto de vista contable y financiero, sean relevantes para la elaboración de la información financiera consolidada.

También se emiten Boletines Informativos actualizados de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en los que se presenta un resumen de las principales novedades en materia contable, así como aclaraciones a distintos aspectos de aplicación que puedan surgir en esta materia.

El Grupo Telefónica también cuenta con una plataforma de formación incluida en la herramienta corporativa de gestión del área de People, que incluye tanto una Escuela de Finanzas, con programas específicos de conocimiento y reciclaje en materia de información financiera, como un programa de formación de control interno en el que se incorpora formación relacionada con auditoría, control interno, y gestión de riesgos.

Adicionalmente, cabe reseñar que, con base en la relevancia de las novedades en materia contable, el personal de las áreas involucradas en el reporte financiero acude (cuando es posible y/o necesario) a sesiones técnicas impartidas por empresas externas, relacionadas con las principales novedades contables.

Por último, el Grupo cuenta con la Universidad Corporativa Universitas Telefónica, con el objetivo de contribuir al progreso del Grupo mediante el desarrollo continuo de sus profesionales. Todos los programas de la oferta formativa de la Universidad Corporativa de Telefónica están basados en el desarrollo de la cultura corporativa, la estrategia del negocio, y las competencias de gestión y liderazgo.

4.7.2. Evaluación de Riesgos de la Información Financiera

Principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude.

El SCIIF fue desarrollado por el Grupo de acuerdo con los estándares internacionales de control interno establecidos por COSO (*Committee Of Sponsoring*

Organizations of the Treadway Commission), en su informe *Internal Control - Integrated Framework*, que establece cinco componentes en los que deben sustentarse la eficacia y eficiencia de los sistemas de control interno:

- Establecer un ambiente de control interno efectivo, enfatizando la cultura organizacional, la integridad y los valores éticos.
- Evaluar los riesgos en los que podría incurrir una entidad en la elaboración de su información financiera.
- Diseñar e implementar los controles necesarios para mitigar los riesgos identificados, asegurando que las acciones se alineen con los objetivos de la Organización en materia de reporte financiero.
- Establecer los circuitos de información y comunicación adecuados para apoyar los procesos efectivos de toma de decisiones y control, incluyendo los relativos a la detección y comunicación de las debilidades o ineficiencias del sistema.
- Monitorizar dichos controles para asegurar su efectivo diseño y operatividad, así como la validez de su efectividad en el tiempo.

Dada la amplitud del universo de procesos con impacto en el reporte financiero del Grupo Telefónica, se ha desarrollado un modelo para seleccionar los más relevantes, basado tanto en la evaluación de riesgos como en la materialidad, denominado Modelo de Definición de Alcances, y que forma parte de la Metodología de Auditoría del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) del Grupo Telefónica. Este modelo, fundamentado tanto en el principio de importancia relativa como en la evaluación de riesgos relativos al reporte financiero a nivel Grupo, se aplica a la información financiera reportada de las sociedades dependientes, multigrupo y asociadas. Mediante el mismo, se seleccionan los epígrafes significativos a nivel tanto consolidado como de dichas sociedades, de manera que se pueda sustentar la evaluación del SCIIF del Grupo. Posteriormente, se identifican los procesos relevantes que generan la información financiera para dichos epígrafes o cuentas.

Identificados los procesos relevantes, se procede a realizar un entendimiento de aquellos que tienen un impacto más relevante en los epígrafes significativos, para revisar, en primera instancia, la efectividad del diseño, y en una segunda fase, la operatividad de los controles clave que abordan los principales riesgos u 'objetivos de la información financiera' asociados (también denominados premisas financieras). Dado que la evaluación del control interno sobre el reporte financiero del Grupo se realiza con efectos de la fecha de cierre de cada ejercicio, durante el año se llevan a cabo las correspondientes actividades de contraste de los resultados iniciales obtenidos por el Modelo de Definición de Alcances.

El citado procedimiento de identificación y revisión de los controles clave cubre los objetivos de la información financiera (también denominados premisas financieras) de exactitud, valoración, completitud, corte de operaciones, existencia/ocurrencia, presentación, desglose, y derechos y obligaciones. Esta identificación de los controles clave, destinados a abordar las mencionadas premisas financieras de los epígrafes significativos y procesos relevantes en el alcance, se realiza de forma anual, verificándose que no se han producido hechos que determinen una modificación de éste a la fecha de cierre del ejercicio.

Respecto al proceso de identificación del perímetro societario, la Dirección de Finanzas y Control realiza, de forma periódica, una actualización de su perímetro de consolidación, verificando las altas y bajas de compañías con los departamentos jurídicos y financieros de las distintas sociedades que componen el Grupo, incluyendo los departamentos corporativos.

Tal y como se indicó anteriormente, Telefónica realiza un seguimiento permanente de los riesgos más significativos que pudieran afectar a las principales sociedades que componen su Grupo. Para ello, la Compañía cuenta con un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO (*Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*). El mismo se encuentra implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, para que los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realicen una oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos. La gestión de riesgos de Telefónica, incluyendo los relativos a la información financiera, se encuentra integrada en el proceso de planificación y está alineada con la estrategia de la Compañía, en línea con los requisitos de COSO ERM 2017, *Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance*.

El Consejo de Administración de la Compañía a través de la Comisión de Auditoría y Control, es el órgano de la entidad que supervisa el proceso, según lo definido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica.

4.7.3. Actividades de Control

Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios,

estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes.

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. aprobó, el 29 de marzo de 2023, una actualización de la Normativa de Comunicación e Información a los Mercados (NCIM) para reflejar, entre otras cuestiones, el tratamiento de la información no financiera y la información sobre sostenibilidad a los efectos de Comunicación e Información a los Mercados. Esta Normativa regula los principios básicos del funcionamiento de los procesos y sistemas de control de la comunicación de información económico-financiera, de sostenibilidad y cualquier otra información que la Compañía considere necesario publicar, a través de los que se pretende garantizar que la información relevante o privilegiada de la Compañía sea conocida por los mercados, inversores y demás grupos de interés, maximizando la difusión y la calidad de dicha información, y en la que se establecen, además, los mecanismos necesarios para realizar una evaluación periódica del funcionamiento de estos procesos y sistemas.

Adicionalmente, con carácter trimestral, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables (englobada dentro de la Dirección de Finanzas y Control) de Telefónica presenta a la Comisión de Auditoría y Control la información financiera periódica, destacando los principales hechos acontecidos y los criterios contables aplicados en su elaboración y aclarando aquellos aspectos de mayor relieve acontecidos durante el período.

Igualmente, el Grupo Telefónica cuenta con procesos económico-financieros documentados, que permiten que los criterios para la elaboración de la información financiera sean comunes, tanto en las sociedades del Grupo como en aquellas actividades que, en su caso, sean externalizadas.

Asimismo, la Compañía sigue procedimientos documentados para la elaboración de la información financiera consolidada, de manera que los responsables de las distintas áreas involucradas verifiquen dicha información.

Adicionalmente, y de acuerdo con la normativa interna, los Presidentes Ejecutivos o *Chief Executive Officers* y los Directores de Finanzas de las sociedades del Grupo deben remitir a la Dirección de Consolidación y Políticas Contables una certificación anual declarando que se ha revisado la información financiera presentada, que los estados financieros remitidos representan fielmente, en todos sus aspectos relevantes, la situación financiera, los resultados y la situación de liquidez, y, adicionalmente, que no se conocen riesgos significativos para el negocio o riesgos no cubiertos que pudieran tener una incidencia significativa sobre la situación patrimonial y financiera.

En relación con el procedimiento de cierre contable, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables emite unas instrucciones de reporte y auditoría externa (en el caso de auditoría externa a efectos de información sobre calendarios e informes a emitir) alineadas con el enfoque de evaluación del control interno sobre el reporte financiero de Auditoría Interna; en las que se incluye el contenido, los procedimientos y el calendario a seguir por las áreas y las sociedades del Grupo Telefónica y entidades en las que se participa a través de un acuerdo de control conjunto (negocios y operaciones conjuntas) o entidades materiales en las que se ejerce una influencia significativa, y por sus auditores externos, en el reporte de la información financiero – contable y de los resultados de los procesos de auditoría externa.

La revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones, y proyecciones relevantes se lleva a cabo por la Dirección de Consolidación y Políticas Contables, la cual identifica las políticas contables de carácter crítico en la medida que requieren el uso de estimaciones y juicios de valor. En estos casos, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables establece, asimismo, las coordinaciones operativas necesarias con el resto de las unidades en el Grupo Telefónica en sus campos específicos de actuación y conocimiento, con carácter previo a su presentación a la Comisión de Auditoría y Control. Los más relevantes son tratados en la Comisión de Auditoría y Control, y la Alta Dirección de la Compañía define su forma de presentación en las cuentas anuales, con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Administración.

Finalmente, Auditoría Interna, dentro de su Plan Anual de Auditoría, entre otras actuaciones, establece anualmente planes de trabajo para evaluar el modelo de control interno sobre el reporte financiero del Grupo Telefónica, en línea con lo indicado anteriormente. Esto es, los planes de Auditoría Interna incluyen la revisión del diseño y operatividad de los controles clave sobre el desglose y reporte de la información financiera, así como la evaluación del sistema de control interno de dicho proceso de elaboración de la información financiera, y la revisión de cualquier modificación significativa, durante el período de evaluación anual, que pudiera afectar materialmente, al sistema de control interno del Grupo sobre el proceso de elaboración de las cuentas anuales consolidadas (SCIIF).

Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera.

La Política Global de Seguridad de Telefónica considera un concepto integral que engloba no sólo la seguridad

física y operativa (de personas y bienes) sino también la seguridad digital, la continuidad del negocio, la seguridad en la cadena de suministro, la prevención del fraude comercial, así como cualquier otro ámbito o función relevante cuyo objetivo sea la protección corporativa frente a potenciales daños, sean cuales fueren, o eventuales pérdidas. Las personas, la información, las tecnologías y los recursos materiales que los soportan, se consideran activos fundamentales, motivo por el que garantizar su seguridad se considera un bien esencial en la estrategia de Telefónica y un habilitador imprescindible de la actividad de la organización. Con el fin de alcanzar un nivel homogéneo de seguridad, se define un Marco normativo global de seguridad corporativa que tendrá en cuenta los análisis de amenazas y riesgos, así como el establecimiento de controles preventivos, de detección y correctivos, en las actividades orientadas a identificar, proteger, detectar, responder y recuperar. Este marco normativo tiene por finalidad preservar sus activos y proteger sus intereses y objetivos estratégicos, tanto en su organización vertical (incluyendo sus unidades de negocio) como en su dimensión transversal (aplicable a todas sus plataformas): infraestructura y activos de red, tecnologías de la información, productos y servicios, y datos; salvaguardando, por una parte, su integridad y protegiéndolos, por otra, de potenciales amenazas que pudieran dañar su valor, afectar a su confidencialidad, mermar su eficacia o afectar a su operatividad y disponibilidad.

El Director Global de Seguridad e Inteligencia lidera el desarrollo y monitoriza la implementación del marco normativo y las iniciativas globales de seguridad. El Área de Seguridad coordina las responsabilidades de seguridad de las diversas estructuras del Grupo Telefónica, velando por la cooperación entre ellas, estableciendo capacidades globales que permiten mejorar la eficacia y eficiencia de la protección del conjunto de activos. Se conciben y confeccionan planes estratégicos que permiten identificar y priorizar los proyectos y presupuestos necesarios para alcanzar esos niveles adecuados de seguridad, minimizando los riesgos de seguridad identificados en los análisis correspondientes y maximizando la eficacia de la inversión y de los recursos empleados.

La Dirección Global de Redes y Sistemas del Grupo Telefónica es la responsable de la estrategia tecnológica tanto de la red como de los sistemas para los cuatro principales mercados del Grupo, definiendo la estrategia y planificación tecnológica, así como su evolución y asegurando el cumplimiento de las condiciones de calidad de servicio, coste y seguridad requeridas por el Grupo. Dentro de sus diversas funciones están la definición de sistemas y redes que mejoren la eficiencia, eficacia y rentabilidad de los procesos del Grupo. Para las operadoras de Hispanoamérica, esas mismas funciones son asumidas y llevadas a cabo por la Dirección de Redes y Sistemas regional pero siempre apoyándose en las

directrices marcadas desde la Dirección Global de Redes y Sistemas.

Finalmente, la unidad de Auditoría Interna, con el alcance establecido en su Plan Anual de Auditoría, establece planes de trabajo para verificar la efectividad de diseño y operatividad, así como la eficiencia del entorno de control interno definido, para asegurar que se cumplen con todas las políticas y normativas del Grupo en materia de Seguridad, Tratamiento y Protección de Datos, con foco en el modelo de gobierno y la integridad y exactitud de la información, revisando en los trabajos de auditoría la efectividad de las estructuras de control interno definidas e implementadas, tanto en su diseño como en su operación.

Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.

En el caso de que un proceso o parte de este se encuentre subcontratado con un tercero ajeno a la Compañía, no se exige de la necesidad de contar con controles que aseguren un adecuado nivel de control interno en el conjunto del proceso. Dada la importancia de la externalización de servicios, y las consecuencias que puede conllevar en la opinión sobre la efectividad del control interno para el reporte financiero, en el Grupo Telefónica se efectúan las actuaciones necesarias con el fin de conseguir evidenciar un nivel de control adecuado. Las actuaciones que se llevan a cabo para conseguir el mencionado objetivo pueden variar entre las tres siguientes, las cuales, dependiendo del caso, pueden ser complementarias entre sí:

- **Certificación del control interno por un tercero independiente:** certificaciones del tipo ISAE 3402, SSAE 18, SOC o análogas, en sus diferentes tipologías.
- **Establecimiento de controles específicos:** son identificados, diseñados, implantados y evaluados por cuenta de la Sociedad y/o del Grupo Telefónica.
- **Evaluación directa:** una evaluación, por parte del área de Auditoría Interna, de determinados procesos administrativos subcontratados, con el alcance establecido en su plan anual de auditoría.

Cuando Telefónica o alguna de sus filiales, utiliza los servicios de un experto independiente cuyo resultado y conclusiones puedan presentar potenciales impactos en la información financiera consolidada, se asegura, dentro del proceso de selección de proveedor, directamente por el área que encarga el servicio y, en su caso, conjuntamente con el departamento de Compras, la competencia, capacitación, acreditación e independencia

del tercero, en cuanto a los métodos utilizados y las principales hipótesis. La Dirección de Finanzas y Control tiene establecidas actividades de control encaminadas a garantizar la validez de los datos, los métodos utilizados, y la razonabilidad de las hipótesis utilizadas por el tercero mediante el seguimiento recurrente de KPIs (*Key Performance Indicators* o Indicadores Clave de Desempeño), propios de cada función que permitan asegurar el cumplimiento del proceso externalizado de acuerdo con las políticas y directrices emanadas desde el Grupo.

Igualmente, existe un procedimiento interno para la contratación de expertos independientes, que requiere unos determinados niveles de aprobación.

4.7.4. Información y Comunicación

Función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la entidad

La Dirección de Consolidación y Políticas Contables del Grupo es la encargada de la definición y actualización de las políticas contables a efectos de la información financiera consolidada.

Así, esta área emite Boletines Informativos actualizados de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en los que se presenta un resumen de las principales novedades en materia contable, así como aclaraciones a distintos aspectos que puedan surgir en esta materia.

Adicionalmente, el Grupo Telefónica dispone de un Manual de Políticas Contables, que mantiene siempre actualizado. Los objetivos del citado Manual son: adaptar los principios y políticas contables corporativos al marco normativo de las NIIF; mantener unos principios y políticas contables que permitan que la información sea comparable dentro del Grupo y faciliten una gestión óptima desde el origen de la información; mejorar la calidad de la información contable de las distintas sociedades del Grupo y del Grupo Consolidado mediante la divulgación, acuerdo e implantación de unos principios contables únicos para el Grupo; y facilitar la integración contable de compañías adquiridas y de nueva creación en el sistema contable del Grupo al contar con un manual de referencia.

El citado Manual es de obligado cumplimiento para todas las empresas pertenecientes al Grupo Telefónica, en su

reporte para la elaboración de la información financiera consolidada.

Esta documentación se encuentra disponible para todo el Grupo, dentro de la Intranet de Telefónica, en un portal integrado de Contabilidad y Reporting. En dicho portal, además del Manual digitalizado, se puede encontrar el histórico de Boletines NIIF, así como el Manual de Reporting con sus formularios y todos los detalles del plan de cuentas corporativo. Todas las comunicaciones de actualización en materia de contabilidad y reporting se hacen a través de esta herramienta, que se engloba dentro del proyecto de transformación digital del Grupo.

Asimismo, el Área de Políticas Contables mantiene una comunicación fluida con los responsables de contabilidad de las principales operaciones del Grupo, tanto de forma proactiva como reactiva. Esta comunicación no sólo es útil para resolver dudas o conflictos, sino también para garantizar la homogeneidad de los criterios contables en el Grupo, así como para compartir mejores prácticas entre las operadoras.

Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la entidad o del grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalle sobre el SCIIF.

Tal y como se indicó anteriormente, existe un Manual de Complimentación del Reporting de Consolidación del Grupo Telefónica que proporciona las instrucciones específicas para la elaboración de los detalles que conforman el paquete financiero-contable, facilitado por todos los componentes del Grupo Telefónica, para la elaboración de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica y de sus notas explicativas.

De igual manera, el Grupo Telefónica tiene implantado un sistema específico, a través de un software, que soporta el reporte de los estados financieros individuales de las distintas filiales, así como las notas y desgloses necesarios para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas. Esta herramienta es utilizada, asimismo, para realizar el proceso de consolidación y su análisis posterior. El sistema es gestionado centralizadamente, utilizando todos los componentes del Grupo Telefónica el mismo plan de cuentas.

4.7.5. Supervisión del funcionamiento del Sistema

Actividades de supervisión y resultados de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio. Procedimiento por el cual el encargado de

ejecutar la evaluación establece el alcance y comunica sus resultados definiendo la entidad un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y consideración de su impacto en la información financiera.

Tal y como se ha indicado anteriormente, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía establecen que la Comisión de Auditoría y Control tiene como función primordial servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión, estableciendo entre sus competencias la de supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad y los sistemas de gestión y control de riesgos, así como discutir, en su caso, con los Auditores de Cuentas las deficiencias significativas o debilidades materiales del sistema de control interno sobre el reporte financiero (SCIIF) detectadas en el desarrollo tanto de la auditoría integrada ejecutada por el Auditor de Cuentas, como de la evaluación del control interno sobre el reporte financiero del Grupo al cierre de cada ejercicio anual, llevada a cabo por Auditoría Interna.

En línea con lo establecido previamente, Telefónica dispone de una Política de Control Interno, donde se establece que el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Control, realiza la supervisión del sistema de control interno, con el apoyo de Auditoría Interna del Grupo Telefónica. En dicha Política se define el "control interno" como el proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de la Compañía diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, la información y al cumplimiento. Con el propósito de ayudar al logro de sus objetivos, la Compañía cuenta con un modelo de control interno definido de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*.

Asimismo, existe una Política de Organización de Auditoría Interna, la cual incluye aspectos sobre la organización y el funcionamiento de esta área. Conforme se establece en dicha Política, Auditoría Interna es el área en Telefónica encargada de confirmar, a través de la evidencia oportuna, el adecuado funcionamiento de las estructuras de control interno y de gestión de riesgos y, en su caso, detectar las posibles ineficiencias o incumplimientos del sistema de control que el Grupo establece a través de sus procesos. A este respecto, Auditoría Interna depende funcionalmente de la Comisión de Auditoría y Control, y se configura como un área independiente de la gestión de la Compañía, que apoya a dicha Comisión en sus competencias sobre el aseguramiento, gestión de riesgos y el sistema de control interno, aplicando un enfoque sistemático y disciplinado, a través de las vías indicadas anteriormente.

La función de Auditoría Interna se desarrolla de acuerdo con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, y a este respecto, dispone del Certificado de Calidad otorgado por el Instituto Internacional de Auditores Internos.

En relación con la supervisión del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), Telefónica, S.A. como sociedad cotizada en la Bolsa de Nueva York, está sujeta asimismo a los requerimientos normativos establecidos por los organismos reguladores norteamericanos que afectan a las sociedades cotizadas en dicho mercado. Entre dichos requerimientos, se encuentra la antes mencionada Ley Sarbanes-Oxley, de 2002, y en concreto, la Sección 404 de dicha ley, que establece la necesidad de evaluar anualmente la efectividad de los procedimientos y la estructura del control interno sobre la información financiera (SCIIF) por parte de las sociedades cotizadas en el mercado estadounidense. Para el cumplimiento de dicho requerimiento, y tal y como se expuso anteriormente, el Grupo Telefónica cuenta con una Metodología de Auditoría del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), siendo el área de Auditoría Interna la encargada de realizar, con carácter anual, la evaluación de su efectividad a la fecha de cierre del ejercicio, con un enfoque de aseguramiento razonable, de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe *Internal Control - Integrated Framework*.

Adicionalmente, y también de acuerdo con lo establecido en la Sección 404 de dicha ley, el Auditor Externo emite su opinión independiente de aseguramiento razonable sobre la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF), de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe *Internal Control - Integrated Framework*.

Revisión de procesos y controles específicos

Sin perjuicio de que, en determinadas sociedades del Grupo, se cumplimente el cuestionario de autoevaluación atendiendo a criterios de relevancia de su aportación a las magnitudes económico-financieras del Grupo y otros factores de riesgo considerados, se realiza una revisión directa de sus procesos y controles clave, aplicando la Metodología de Auditoría del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) del Grupo, la cual, está alineada con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe *Internal Control - Integrated Framework*, para lo que se dispone el Modelo de Definición de Alcances, que está fundamentado tanto en el principio de importancia relativa (materialidad) como en la evaluación de riesgos relativos a los procesos de reporte financiero del Grupo Telefónica. A partir de la aplicación de este modelo se procede a la identificación de los epígrafes financieros significativos por compañía

del perímetro de consolidación. Adicionalmente, y a los efectos de poder ejecutar y concluir respecto de la evaluación del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) del Grupo Telefónica, en función de la metodología de evaluación mencionada.

Una vez identificados los epígrafes significativos en el alcance de la evaluación, en función de la materialidad consolidada calculada, la Metodología de Auditoría del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) del Grupo se aplica de la siguiente forma:

- Se identifican los procesos económico-financieros relevantes asociados a los epígrafes significativos, de manera que se alcance una cobertura razonable para la evaluación del SCIIF del Grupo, considerado como un todo.
- Como parte de los procedimientos de definición de alcance, también se identifican los sistemas y herramientas de tecnología de la información (TI) e infraestructuras tecnológicas asociados a dichos procesos económico-financieros en alcance ("procesos tecnológicos"). Adicionalmente, como parte de la evaluación de los riesgos y de los procedimientos anteriores, también se consideran aquellos aspectos de ciberseguridad que pudieran tener un impacto relevante en el SCIIF a los efectos de concluir sobre su inclusión en el alcance de la Evaluación de la efectividad del SCIIF del Grupo, considerado como un todo.
- Se identifican los riesgos significativos y los riesgos inherentes altos sobre el reporte financiero asociados a dichos procesos.
- Se ejecutan recorridos (o *walkthroughs*) de los procesos económico-financieros y procesos tecnológicos en el alcance de la evaluación, evaluando el diseño de los controles asociados a estos procesos, e identificando los controles clave que abordan los riesgos específicos y premisas financieras asociadas a estos procesos.
- Se evalúa la operatividad de las actividades de control que previamente han sido calificadas como clave, aplicando las correspondientes pruebas de evaluación, en función de los riesgos identificados, y de los resultados de las pruebas de efectividad del diseño mencionadas.
- En caso de identificarse deficiencias de control y/u oportunidades de mejora durante los procedimientos de evaluación del SCIIF, éstas se comunican a la Dirección mediante las correspondientes conclusiones reportadas por Auditoría Interna, previo análisis de su impacto, tanto a nivel individual como agregado, en la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) del Grupo Telefónica. A

los efectos de dicha evaluación, se toman en consideración los controles compensatorios existentes, que mitigan los riesgos de las deficiencias identificadas que no hayan podido ser remediadas al cierre del ejercicio.

- En su caso, se ejecutan los procedimientos de auditoría necesarios relacionados con aquellas investigaciones de hechos denunciados a través del Sistema Interno de Información, en las que puedan existir efectos en el correcto diseño u operatividad del control interno.
- Auditoría Interna comunica tanto a la Dirección como a la Comisión de Auditoría y Control aquellas deficiencias significativas o debilidades materiales del sistema de control interno sobre el reporte financiero (SCIIF) identificadas, en su caso, como resultado de su evaluación del control interno sobre el reporte financiero, así como, el diseño y el estatus de la implementación de los correspondientes planes de acción, que son objeto de seguimiento periódico por la Comisión de Auditoría y Control.

Revisión de los controles generales de tecnologías de la información

Los controles generales de tecnologías de la información (ITGC) que soportan los procesos económico-financieros en el alcance de la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) son evaluados al menos anualmente, en base fundamentalmente a los aspectos relativos a normativas y directrices que se aplican a nivel global en el Grupo.

La revisión de los ITGC sobre los mencionados sistemas y herramientas de TI e infraestructuras tecnológicas (bases de datos y sistemas operativos) tiene como objetivo evaluar la efectividad del diseño y la operatividad de los controles clave relativos a (i) la gestión de cambios a programas, que incluye la autorización de los cambios implementados en producción y soportados por sus correspondientes pruebas de usuario ("UAT" por sus siglas en inglés), asegurando una adecuada segregación de funciones y de entornos; como (ii) el acceso lógico, que comprende el control de credenciales y perfiles, así como la segregación de funciones y la monitorización de actividades críticas en los sistemas y herramientas de TI y en las infraestructuras tecnológicas que los soportan (bases de datos y sistemas operativos); y (iii) otros controles generales de TI que soportan la correcta operación de los sistemas y herramientas de TI (gestión de los cambios a infraestructuras, copias de respaldo, gestión del parcheo de seguridad, gestión de tareas programadas y su monitorización, así como las actividades de gestión de incidencias). Adicionalmente, se realizan las correspondientes pruebas de auditoría del control interno sobre los aspectos de ciberseguridad incluidos dentro del alcance de la Evaluación de la efectividad del SCIIF.

Cuestionarios de Autoevaluación

Adicionalmente, las sociedades dependientes del Grupo que no se encuentran dentro del alcance directo de la Evaluación Anual del SCIIF ejecutada por Auditoría Interna, reciben anualmente cuestionarios de autoevaluación de control interno, cuyas respuestas deben ser posteriormente certificadas por los responsables locales de su SCIIF en cada sociedad (Presidentes Ejecutivos y/o Directores de Finanzas, o cargos funcionales equivalentes). En estos cuestionarios se abordan aspectos de control interno sobre la información financiera (SCIIF) que se consideran requisitos mínimos para conseguir una seguridad razonable de la fiabilidad de la información financiera reportada. Las respuestas son auditadas muestralmente por las unidades de Auditoría Interna correspondientes.

Procedimiento de detección y gestión de debilidades.

Como ya se ha indicado anteriormente, el área de Auditoría Interna tiene encomendado, entre otras funciones, el apoyo a la Comisión de Auditoría y Control en la supervisión del funcionamiento del sistema de control interno para la información financiera (SCIIF).

El área de Auditoría Interna participa en las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control e informa regularmente de las conclusiones de los trabajos realizados, así como de los planes de acción diseñados y comprometidos para su mitigación y del grado de implantación de estos. Esto incluye, en su caso, la comunicación de deficiencias significativas y debilidades materiales de control interno que se hayan podido identificar en el proceso de evaluación del SCIIF, así como el seguimiento de la implementación de los planes de acción vinculados a las mismas.

Por otra parte, el Auditor de Cuentas también participa en las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control para explicar y aclarar, a requerimiento de la Comisión de Auditoría y Control, aspectos de sus informes de auditoría y del resto de los trabajos por ellos realizados, entre los que se encuentran los realizados para auditar la efectividad del control interno sobre el reporte financiero. Al igual que Auditoría Interna, el Auditor Externo está obligado a comunicar las deficiencias significativas y debilidades materiales identificadas, en su caso, en el desarrollo de su auditoría integrada, la cual incluye la auditoría del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF). Para ello tiene en todo momento acceso directo a la Alta Dirección y al Presidente de la Comisión de Auditoría y Control. Asimismo, en paralelo a Auditoría Interna, el Auditor de Cuentas también reporta, de forma independiente, a dicha Comisión los resultados de la fase preliminar y final de su auditoría del SCIIF.

Planes de acción

En el caso de que se detecten deficiencias de control y/u oportunidades de mejora como resultado de la evaluación del SCIIF del Grupo Telefónica, en función del alcance establecido, los gestores responsables de los controles comunican a Auditoría Interna los planes de acción comprometidos para la resolución de las deficiencias de control identificadas y/o consideración de las oportunidades de mejora recomendadas, así como los plazos previstos para su implantación, de los que realiza seguimiento periódico la Comisión de Auditoría y Control. Estos planes de acción tienen como objetivos fundamentales:

- Remediar las deficiencias del control identificadas en la evaluación anual del SCIIF, de forma que las actividades de control estén diseñadas y operen de forma efectiva, o en su defecto, el riesgo generado quede sustancialmente mitigado.
- Priorizar la implantación de oportunidades de mejora en la eficiencia de los procesos; las cuales, se definen como tal, ya que no constituyen deficiencias de control interno.

Conclusión de la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) al 31 de diciembre de 2023.

Auditoría Interna ha llevado a cabo su evaluación de la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) al 31 de diciembre de 2023. Para realizar esta evaluación, se consideraron las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe *Internal Control - Integrated Framework*. Con base en la evaluación realizada, se concluyó que al 31 de diciembre de 2023 el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) del Grupo Telefónica era efectivo conforme a lo establecido en dichas directrices.

4.7.6. Informe del Auditor Externo

Tal y como se indicó anteriormente, el Grupo ha sometido a una revisión de aseguramiento razonable, por parte del Auditor Externo, tanto la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe *Internal Control - Integrated Framework*, como la presente descripción sobre el SCIIF del Grupo Telefónica, incluida en este Informe de Gestión Consolidado, incluyéndose su informe a continuación.

4.8. Anexo Estadístico Informe Anual de Gobierno Corporativo

Anexo Estadístico Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas (establecido por la Circular 3/2021, de 28 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 5/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas)

Salvo que se indique lo contrario, los datos son a 31 de diciembre de 2023.

A. Estructura de la Propiedad

A.1 Complete el siguiente cuadro sobre el capital social y los derechos de voto atribuidos, incluidos, en su caso, los correspondientes a las acciones con voto por lealtad, a la fecha de cierre del ejercicio:

Indique si los estatutos de la sociedad contienen la previsión de voto doble por lealtad:

No.

Fecha de la última modificación del capital social	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
17/04/2023	5.750.458.145	5.750.458.145	5.750.458.145

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

No.

A.2 Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, incluidos los consejeros que tengan una participación significativa:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,86	0,00	0,00	0,00	4,86
CaixaBank, S.A.	3,51	0,00	0,00	0,00	3,51
BlackRock, Inc.	0,00	4,34	0,00	0,16	4,50
Public Investment Fund	0,00	4,90	0,00	0,00	4,90

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
CaixaBank, S.A.	VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,00	0,00	0,00
BlackRock, Inc.	Grupo BlackRock	4,34	0,16	4,50
Public Investment Fund	Green Bridge Investment Company SCS	4,90	0,00	4,90

A.3 Detalle, cualquiera que sea el porcentaje, la participación al cierre del ejercicio de los miembros del consejo de administración que sean titulares de derechos de voto atribuidos a acciones de la sociedad o a través de instrumentos financieros, excluidos los consejeros que se hayan identificado en el apartado A.2, anterior:

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
D. José María Álvarez-Pallete López	0,04 %	0,00 %	0,06 %	0,00 %	0,10 %	0,00 %	0,00 %
D. Isidro Fainé Casas	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %
D. José María Abril Pérez	0,01 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %
D. José Javier Echenique Landiribar	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %
D. Ángel Vilá Boix	0,01 %	0,00 %	0,04 %	0,00 %	0,05 %	0,00 %	0,00 %
D ^a Carmen García de Andrés	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D ^a María Luisa García Blanco	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Peter Löscher	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Francisco Javier de Paz Mancho	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Francisco José Riberas Mera	0,00 %	0,21 %	0,00 %	0,00 %	0,21 %	0,00 %	0,00 %
D ^a María Rotondo Urcola	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %

% total de derechos de voto titularidad de miembros del consejo de administración

0,40%

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
D. José María Abril Pérez	Otros accionistas de la sociedad	0,01 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %
D. José Javier Echenique Landiribar	Otros accionistas de la sociedad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D ^a María Luisa García Blanco	Otros accionistas de la sociedad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Francisco José Riberas Mera	Otros accionistas de la sociedad	0,21 %	0,00 %	0,21 %	0,00 %

Detalle el porcentaje total de derechos de voto representados en el Consejo:

% total de derechos de voto representados en el consejo de administración

8,77%

A.7 Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:

Sí.

Intervinientes del pacto parasocial:

Telefónica, S.A.

Prosegur Global Alarmas Row, S.L./ Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.

% de capital social afectado:

0,86%

Breve descripción del pacto:

El 28 de febrero de 2020, y en el marco de la operación por la que Telefónica de Contenidos, S.A. adquirió el 50% del capital social de Prosegur Alarmas España, S.L. a Prosegur Global Alarmas Row, S.L., se entregaron a esta última, como pago del precio de dicha operación, 49.545.262 acciones de Telefónica, S.A. (las Acciones).

Ese mismo día, Telefónica, S.A., Prosegur Global Alarmas Row, S.L., como accionista, y Prosegur Compañía de Seguridad, S.A., como garante, firmaron un contrato por el que Prosegur Global Alarmas Row, S.L. se comprometió, entre otras obligaciones, a asumir ciertas restricciones sobre la transmisibilidad de las Acciones que le habían sido entregadas (el Pacto Parasocial).

En concreto, el Pacto Parasocial restringía la libre transmisión de las Acciones durante un período de nueve meses a contar desde su firma y contiene una serie de pactos que regulan la transmisión de las Acciones transcurrido ese plazo inicial.

Dicho pacto fue comunicado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores como 'Otra Información Relevante' en fecha 28 de febrero de 2020, incluyendo la transcripción de las cláusulas relevantes incluidas en el

contrato relativas a las restricciones a la transmisibilidad y a la venta ordenada de las Acciones.

Con fecha 2 de diciembre de 2020, Prosegur Global Alarmas Row, S.L. transmitió a Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. (compañía del Grupo Prosegur) 39.545.262 Acciones. Como consecuencia de la transmisión y de lo dispuesto en la Cláusula 2.3 del Pacto Parasocial, Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. suscribió un acuerdo de adhesión al Pacto Parasocial, quedando obligada en su condición de garante y de accionista.

Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene:

-

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

No.

A.8 Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:

No.

A.9 Complete los siguientes cuadros sobre la autocartera de la sociedad:

A fecha de cierre del ejercicio:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas (*)	% total sobre capital social
111.099.480	—	1,93 %

(*) A través de:

--

A.11 Capital flotante estimado:

	%
Capital Flotante estimado	79,04 %

A.14 Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea:

Sí.

B. Junta General

B.4 Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

Datos de asistencia

Fecha Junta General	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
23/04/2021	0,09%	54,94%	0,22%	1,65%	56,90%
De los que Capital Flotante:	0,03%	36,48%	0,22%	0,30%	37,03%
08/04/2022	0,08%	56,26%	0,75%	1,49%	58,58%
De los que Capital Flotante:	0,01%	37,35%	0,75%	0,16%	38,27%
31/03/2023	0,10%	54,84%	0,46%	2,75%	58,15%
De los que Capital Flotante:	0,02%	38,07%	0,46%	0,49%	39,04%

B.5 Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que, por cualquier motivo, no haya sido aprobado por los accionistas.

No.

B.6 Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, o para votar a distancia:

Sí.

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	300
Número de acciones necesarias para votar a distancia	300

C. Estructura de la Administración de la Sociedad

C.1 Consejo de administración

C.1.1 Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos sociales y el número fijado por la Junta general:

Número máximo de consejeros	20
Número mínimo de consejeros	5
Número de consejeros fijados por la junta	15

C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del Consejo:

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el Consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
D. José María Álvarez-Pallete López	—	Ejecutivo	Presidente	26/07/2006	23/04/2021	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Isidro Fainé Casas	—	Dominical	Vicepresidente	26/01/1994	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. José María Abril Pérez	—	Dominical	Vicepresidente	25/07/2007	08/04/2022	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. José Javier Echenique Landiribar	—	Independiente	Vicepresidente	08/04/2016	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Ángel Vilá Boix	—	Ejecutivo	Consejero Delegado	26/07/2017	08/04/2022	Acuerdo Junta General de Accionistas
D ^a Carmen García de Andrés	—	Independiente	Consejero	04/05/2017	23/04/2021	Acuerdo Junta General de Accionistas
D ^a María Luisa García Blanco	—	Independiente	Consejero	25/04/2018	08/04/2022	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Peter Löscher	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D ^a Verónica Pascual Boé	—	Independiente	Consejero	18/12/2019	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Francisco Javier de Paz Mancho	—	Otro Externo	Consejero	19/12/2007	08/04/2022	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Alejandro Reynal Ample	—	Independiente	Consejero	13/12/2023	13/12/2023	Cooptación
D. Francisco José Riberas Mera	—	Independiente	Consejero	04/05/2017	23/04/2021	Acuerdo Junta General de Accionistas
D ^a María Rotondo Urcola	—	Independiente	Consejero	29/09/2021	08/04/2022	Acuerdo Junta General de Accionistas
D ^a Claudia Sender Ramírez	—	Independiente	Consejero	18/12/2019	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D ^a Solange Sobral Targa	—	Independiente	Consejero	13/12/2023	13/12/2023	Cooptación

Número total de Consejeros	15
-----------------------------------	-----------

Indique los ceses que, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, se hayan producido en el consejo de administración durante el período sujeto a información:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento de cese	Fecha de último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si el cese se ha producido antes del fin del mandato
D. Juan Ignacio Cirac Sasurain	Independiente	12/06/2020	13/12/2023	Comisión de Estrategia e Innovación / Comisión de Sostenibilidad y Calidad / Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales	Sí
D. Peter Erskine	Otro Externo	12/06/2020	13/12/2023	Comisión Delegada / Comisión de Estrategia e Innovación / Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	Sí

C.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo y su distinta categoría:

CONSEJEROS EJECUTIVOS

Nombre o denominación del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente Ejecutivo	El perfil de D. José María Álvarez-Pallete López aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".
D. Ángel Vilá Boix	Consejero Delegado (C.O.O.)	El perfil de D. Ángel Vilá Boix aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".

Número total de consejeros ejecutivos	2
% sobre el total del consejo	13,33 %

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

Nombre o denominación del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
D. José María Abril Pérez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	El perfil de D. José María Abril Pérez aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".
D. Isidro Fainé Casas	CaixaBank, S.A.	El perfil de D. Isidro Fainé Casas aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".

Número total de consejeros dominicales	2
% sobre el total del consejo	13,33 %

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

Nombre o denominación del consejero	Perfil
D. José Javier Echenique Landiribar	El perfil de D. José Javier Echenique Landiribar aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".
D^a Carmen García de Andrés	El perfil de D ^a Carmen García de Andrés aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".
D^a María Luisa García Blanco	El perfil de D ^a María Luisa García Blanco aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".
D. Peter Löscher	El perfil de D. Peter Löscher aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".
D^a Verónica Pascual Boé	El perfil de D ^a Verónica Pascual Boé aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".
D. Alejandro Reynal Ample	El perfil de D. Alejandro Reynal Ample aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".
D. Francisco José Riberas Mera	El perfil de D. Francisco José Riberas Mera aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".
D^a María Rotondo Urcola	El perfil de D ^a María Rotondo Urcola aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".
D^a Claudia Sender Ramírez	El perfil de D ^a Claudia Sender Ramírez aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".
D^a Solange Sobral Targa	El perfil de D ^a Solange Sobral Targa aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".

Número total de consejeros independientes	10
% total del consejo	66,67 %

Indique si algún Consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de Consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, Consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación.

--

En su caso, se incluirá una declaración motivada del consejo sobre las razones por las que considera que dicho consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de consejero independiente.

--

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS

Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
D. Francisco Javier de Paz Mancho	D. Francisco Javier de Paz Mancho fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2007, por lo que, conforme a lo establecido en el artículo 529 duodécimo de la Ley de Sociedades de Capital ("no podrán ser considerados en ningún caso como Consejeros Independientes quienes se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones: (...) Quienes hayan sido Consejeros durante un período continuado superior a 12 años"), y habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, fue recalificado de Consejero Independiente a Consejero 'Otro Externo'.	Telefónica, S.A.	El perfil de D. Francisco Javier de Paz Mancho aparece descrito en este Informe en el apartado "4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".

Número total de otros consejeros externos	1
% total del consejo	6,67 %

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el período en la categoría de cada consejero:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
—	—	—	—

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de Consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales Consejeras:

	Número de Consejeras				% sobre el total de Consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Ejecutivas	0	0	0	0	0,00%	0,00 %	0,00%	0,00%
Dominicales	0	0	0	0	0,00%	0,00 %	0,00%	0,00%
Independientes	6	5	5	5	60,00%	55,56 %	55,56%	55,56%
Otras Externas	0	0	0	0	0,00%	0,00 %	0,00%	0,00%
Total:	6	5	5	5	40,00%	33,33 %	33,33%	29,41%

C.1.11 Detalle los cargos de consejero, administrador o director, o representante de los mismos, que desempeñen los consejeros o representantes de consejeros miembros del consejo de administración de la sociedad en otras entidades, se traten o no de sociedades cotizadas:

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
D. José María Álvarez-Pallete López	VMED O2 UK Ltd.	Presidente
D. Isidro Fainé Casas	Fundación Bancaria "la Caixa"	Presidente
	Criteria Caixa, S.A.U.	Presidente
	Inmo Criteria Caixa, S.A.U.	Presidente
	Caixa Capital Risc, SGEIC, S.A.	Presidente
	Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)	Presidente
	World Savings Banks Institute (WSBI)	Presidente
	European Savings Banks Group (ESBG)	Vicepresidente
	Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE)	Presidente
	Capítulo Español del Club de Roma	Presidente
Real Academia de las Ciencias Económicas y Financieras (RACEF)	Vicepresidente	
D. José María Abril Pérez	Arteche Lantegi Elkartea, S.A.	Consejero
D. José Javier Echenique Landiribar	ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A.	Consejero
	Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. (Grupo Telefónica)	Consejero
	Calcinor, S.L.	Consejero
	Dragados, S.L.	Consejero
D. Ángel Vilá Boix	VMED O2 UK Ltd.	Consejero
	Mediobanca, SpA	Consejero
D ^a María Luisa García Blanco	Ibercaja Banco, S.A.	Consejero
D. Peter Löscher	Royal Philips N.V.	Consejero
	Telefónica Deutschland Holding, AG (Grupo Telefónica)	Presidente
	Thyssen-Bornemisza Group AG	Consejero
	Doha Venture Capital LLC	Consejero
	CaixaBank, S.A.	Consejero

D ^a Verónica Pascual Boé	General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM)	Consejero
	Albp. Corp. S.L.U.	Administrador Único
	ALBP SCR	Administrador Único
	ALBP Real Estate	Administrador Único
	Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. (Grupo Telefónica)	Consejero
	Manco Partners S.L.	Administrador Único
	Marsi Bionics	Consejero
	Viscofan	Consejero
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Telefónica Brasil, S.A. (Grupo Telefónica)	Consejero
	Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. (Grupo Telefónica)	Consejero
	Aldesa	Consejero
D. Alejandro Reynal Ample	Four Seasons	Presidente - Consejero Delegado
D. Francisco José Riberas Mera	Acek Desarrollo y Gestión Industrial, S.L.	Representante de Consejero
	Gestamp Automoción, S.A.	Presidente
	Sociedades del Grupo Gestamp Automoción	Consejero
	Holding Gonvarri, S. L.	Secretario Consejero
	Sociedades del Grupo Gonvarri	Consejero
	Acek Energías Renovables, S.L.	Administrador Solidario
	Sociedades del Grupo Acek Energías Renovables	Consejero
	Inmobiliaria Acek, S.L.	Administrador Solidario
	Sociedades del Grupo Inmobiliaria Acek	Consejero
	CIE Automotive, S.A.	Consejero
	Otras sociedades participadas por Acek, Desarrollo y Gestión Industrial, S.L.	Consejero
	Orilla Asset Management, S.L.	Administrador Único
	Q-Energy Tenencia y Gestión III, SCR, S.A.	Consejero
	Wallbox, N.V.	Consejero
Otras sociedades participadas por Orilla Asset Management, S.L.	Consejero	
D ^a María Rotondo Urcola	Caceis Bank Spain, S.A.U.	Consejero
	Libertas 7	Consejero
	Santander Caceis Latam Holding 1, S.L.	Consejero
	Resiter, S.A.	Consejero
D ^a Claudia Sender Ramírez	Holcim Ltd.	Consejero
	Gerdau, S.A.	Consejero
	Embraer, la Empresa Brasileira de Aeronáutica, S.A.	Consejero
	Sociedad Beneficente Hospital Israelí Albert Einstein	Consejero
	Amigos do Bem	Consejero
D ^a Solange Sobral Targa	Telefónica Brasil, S.A. (Grupo Telefónica)	Consejero
	Somo Custom Ltd.	Consejero

Se indican a continuación qué cargos de los señalados en el cuadro anterior se encuentran retribuidos:

D. Isidro Fainé Casas: Presidente de Critería Caixa, S.A.U.; Presidente de Inmo Critería Caixa, S.A.U.; Presidente de Caixa Capital Risc, SGEIC, S.A.; y Presidente de Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).
D. José María Abril Pérez: Consejero de Artech Lantegi Elkartea, S.A.
D. José Javier Echenique Landiribar: Consejero de ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A.; Consejero de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.; Consejero de Calcinor, S.L.; y Consejero de Dragados, S.L.
D. Ángel Vilá Boix: Consejero de Mediobanca, SpA.
D ^a María Luisa García Blanco: Consejera de Ibercaja Banco, S.A.
D. Peter Löscher: Consejero de Royal Philips N.V.; Presidente de Telefónica Deutschland Holding, AG; Consejero de Thyssen-Bornemisza Group AG; Consejero de Doha Venture Capital LLC; y Consejero de CaixaBank, S.A.
D ^a Verónica Pascual Boé: Consejera de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM); Consejera de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. y Consejera de Viscofan.
D. Francisco Javier de Paz Mancho: Consejero de Telefónica Brasil, S.A; Consejero de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.; y Consejero de Aldesa.
D. Alejandro Reynal Ample: Presidente y Consejero Delegado de Four Seasons.
D. Francisco José Riberas Mera: Representante de Consejero de Acek Desarrollo y Gestión Industrial, S.L.; Presidente de Gestamp Automoción, S.A.; Consejero de Sociedades del Grupo Gestamp Automoción; Administrador Único de Orilla Asset Management, S.L.; y Consejero de Wallbox, N.V.
D ^a María Rotondo Urcola: Consejera de Caceis Bank Spain, S.A.U.; Consejera de Libertas 7; Consejera de Santander Caceis Latam Holding 1, S.L.; y Consejera de Resiter, S.A.
D ^a Claudia Sender Ramírez: Consejera de Holcim Ltd; Consejera de Gerdau, S.A.; y Consejera de Embraer, la Empresa Brasileira de Aeronáutica, S.A.
D ^a Solange Sobral Targa: Consejera de Telefónica Brasil, S.A.

Indique, en su caso, las demás actividades retribuidas de los consejeros o representantes de los consejeros, cualquiera que sea su naturaleza, distinta de las señaladas en el cuadro anterior.

D. José María Abril Pérez: Asesor de Madlane Bay, S.L.
D. José Javier Echenique Landiribar: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica España y Miembro de McKinsey Advisory Council.
D ^a Carmen García de Andrés: Charlas y clases esporádicas en diversas instituciones educativas.
D ^a María Luisa García Blanco: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica España; Socio de Salama García Blanco Abogados; y Vocal de la Comisión de Gobierno y de Control de la Corte Civil y Mercantil de Arbitraje (CIMA).
D ^a Verónica Pascual Boé: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech.
D. Francisco Javier de Paz Mancho: Miembro de los Consejos Asesores de Telefónica España y de Telefónica Hispanoamérica.
D ^a María Rotondo Urcola: Socia de Reshufflelab; Co-Directora Exec Education SYCA de IE Instituto de Empresa; Profesora de IE Instituto de Empresa; Mentora, Profesora y Ponente y Profesora de BME.
D ^a Claudia Sender Ramírez: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech y del Consejo Asesor de Telefónica Hispanoamérica.
D ^a Solange Sobral Targa: Vicepresidente de CI&T UK Ltd.

C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, identificando, en su caso, dónde se regula:

Sí.

C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del consejo de administración siguientes:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	15.016
Importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos consolidados (miles de euros)	2.503
Importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos no consolidados (miles de euros)	20.261
Importe de los fondos acumulados por los consejeros antiguos por sistemas de ahorro a largo plazo (miles de euros)	500

C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre o denominación social	Cargo/s
D. Pablo de Carvajal González	Secretario General y del Consejo, Director Global de Regulación y Responsable del área de Seguridad
D ^a Laura Abasolo García de Baquedano	Directora General de Finanzas y Control y Responsable de Hispanoamérica
D. Eduardo Navarro de Carvalho	Director de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad
D. Mark Evans	Director de Estrategia y Desarrollo
D. Juan Francisco Gallego Arrechea	Director de Auditoría Interna Corporativa
Número de mujeres en la alta dirección	1
Porcentaje sobre el total de miembros de la alta dirección	20 %
Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	10.967

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del Consejo:

Sí.

C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado Presidente del Consejo de administración.

Sí.

C.1.23 Indique si los estatutos o el reglamento del Consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:

No.

C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio. Asimismo señale, en su caso, las veces que se ha reunido el consejo sin la asistencia de su presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas.

Número de reuniones del consejo	18
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	0

Indíquese el número de reuniones mantenidas por el consejero coordinador con el resto de consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

Número de reuniones	1
---------------------	---

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del Consejo:

Número de reuniones de la Comisión Delegada	18
Número de reuniones de la Comisión de Auditoría y Control	13
Número de reuniones de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	12

C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros:

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	18
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	96,65 %
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	18
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	100 %

C. 1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:

No.

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el Consejo:

-

C.1.29 ¿El Secretario del Consejo tiene la condición de consejero?

No.

Si el Secretario no tiene la condición de Consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del Secretario	Representante
D. Pablo de Carvajal González	—

C.1.31 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:

No.

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

No.

C.1.32 Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que el importe anterior supone sobre los honorarios facturados por trabajos de auditoría a la sociedad y/o su grupo:

Sí.

	Sociedad	Sociedades del Grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	786	627	1.413
Importe trabajos distintos de los de auditoría/ Importe trabajos de auditoría (en %)	18,81	3,96	7,06

Observaciones

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los accionistas en la Junta General por el presidente de la comisión de auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas salvedades.

No.

C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	7	7
Número de ejercicios auditados por la firma actual de Auditoría/Número de ejercicios que la Sociedad o su Grupo han sido auditados (en %)	17,17	21,21

C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:

Sí.

Detalle el procedimiento

La Compañía adopta las medidas necesarias para que los Consejeros dispongan, siempre que sea posible, con antelación suficiente de la información precisa, específicamente elaborada y orientada para preparar las sesiones del Consejo y de sus Comisiones, sin excusar en ningún caso su cumplimiento basándose en la importancia o naturaleza reservada de la información - salvo en circunstancias absolutamente excepcionales-.

En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 18 y 20 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración y sus Comisiones elaboran un calendario de las sesiones ordinarias a celebrar durante el año. Dicho calendario puede ser modificado por acuerdo del propio Consejo o de la Comisión correspondiente, o por decisión de su Presidente, en cuyo caso la modificación deberá ponerse en conocimiento de los Consejeros a la mayor brevedad. De igual manera, el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno detallan el régimen de funcionamiento de estas Comisiones.

Asimismo, el Consejo y sus Comisiones cuentan con un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actividades a desarrollar, para cada ejercicio, conforme a las competencias y funciones que tienen asignadas.

Igualmente, todas las reuniones del Consejo y de las Comisiones cuentan con un Orden del Día preestablecido, que es comunicado con una antelación de, al menos, tres días a la fecha prevista para su celebración, junto con la convocatoria de la sesión. En el Orden del Día de cada sesión se indican con claridad aquellos puntos sobre los que el Consejo de Administración, o la Comisión Delegada, debe adoptar una decisión o acuerdo.

Con el mismo objetivo, con carácter general, se pone a disposición de los Consejeros, con antelación suficiente, la documentación relacionada con el Orden del Día de las reuniones. En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, el Presidente del Consejo de Administración organiza los debates procurando y promoviendo la participación activa de todos los Consejeros en las deliberaciones, salvaguardando su libre toma de posición. Asimismo, y asistido por el Secretario, vela por que los Consejeros reciban con carácter previo la información suficiente para deliberar sobre los puntos del Orden del Día. Además, se asegura de que se dedique suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas y estimula el debate durante las sesiones, salvaguardando la libre toma de posición de los Consejeros.

Para facilitar toda la información y aclaraciones necesarias en relación con algunos de los asuntos tratados, asisten a la práctica totalidad de las reuniones del Consejo y de sus Comisiones los principales directivos del Grupo, para la exposición de asuntos de su competencia.

Además de ello, y con carácter general, el Reglamento del Consejo (artículo 25) establece de forma expresa que los Consejeros se hallan investidos de las más amplias facultades para obtener información sobre cualquier aspecto de la Compañía, para examinar sus libros, registros, documentos y demás antecedentes de las

operaciones sociales. El ejercicio de este derecho de información se canaliza a través del Presidente o del Secretario del Consejo de Administración, quienes atienden las solicitudes de los Consejeros facilitándoles directamente la información u ofreciéndoles los interlocutores apropiados en el nivel de la organización que proceda.

C.1.39 Identifique de forma individualizada, cuando se refiera a consejeros, y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.

Número de beneficiarios

9

Tipo de beneficiario

 Consejeros Ejecutivos, Altos Directivos y otros Empleados

Descripción del Acuerdo: Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de su anterior contrato, que preveía una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

En cuanto a los miembros de la Alta Dirección de la Compañía, éstos tienen reconocido contractualmente, con carácter general, el derecho a percibir la compensación económica que se indica a continuación en caso de extinción de la relación por causa imputable a la Compañía, y en algún caso también por acaecimiento de circunstancias objetivas, como pudiera ser el cambio de control de la Compañía. Por el contrario, si la extinción de la relación tiene lugar por incumplimiento imputable al Directivo, éste no tendrá derecho a compensación alguna. Sin embargo, es necesario indicar que, en determinados casos, la indemnización que tiene derecho a percibir el miembro de la Alta Dirección, según su contrato, no responde a estos criterios generales sino a circunstancias personales, profesionales y del tiempo en que se firmó dicho contrato. La compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, consiste, como máximo, en tres anualidades y una más según la antigüedad en la Compañía. La anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

Por otra parte, y en lo que respecta a los contratos laborales que ligan a los empleados con la Compañía bajo una relación laboral común, éstos no contienen cláusula de indemnización por extinción de la relación laboral, por lo que el trabajador tendrá derecho a la indemnización que, en su caso, le corresponda en aplicación de la normativa laboral. Sin perjuicio de lo anterior, determinados empleados de la Compañía, en función de sus niveles y antigüedad, y dependiendo de las circunstancias personales, profesionales y del tiempo en que se firmó el contrato, tienen reconocido contractualmente, en algunos casos, el derecho a percibir una compensación, en los mismos supuestos que la referida en el párrafo anterior, consistente, con carácter general, en una anualidad y media. Esta anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

Indique si, más allá de los supuestos previstos por la normativa, estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de Administración	Junta General
Órgano que autoriza las cláusulas	-	-
¿Se informa a la Junta General sobre las cláusulas?	No	

C.2 Comisiones del Consejo de Administración

C.2.1 Detalle todas las comisiones del Consejo de Administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISIÓN DELEGADA

Nombre	Cargo	Categoría
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	Ejecutivo
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente	Dominical
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente	Dominical
D. José Javier Echenique Landiribar	Vicepresidente	Independiente
D. Ángel Vilá Boix	Vocal	Ejecutivo
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo
D ^a Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	25,00%
% de consejeros dominicales	25,00%
% de consejeros independientes	37,50%
% de otros externos	12,50%

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Löscher	Presidente	Independiente
D. José Javier Echenique Landiribar	Vocal	Independiente
D ^a Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D ^a María Rotondo Urcola	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	0,00%
% de consejeros independientes	100,00%
% de otros externos	0,00%

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia

D. Peter Löscher
D. José Javier Echenique Landiribar
D ^a Carmen García de Andrés
D ^a María Luisa García Blanco
D ^a María Rotondo Urcola

Fecha de nombramiento del presidente en el cargo

19/02/2020

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS, RETRIBUCIONES Y BUEN GOBIERNO

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Javier Echenique Landiribar	Presidente	Independiente
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D ^a Verónica Pascual Boé	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo
% de consejeros ejecutivos		0,00%
% de consejeros dominicales		0,00%
% de consejeros independientes		80,00%
% de otros externos		20,00%

COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y REGULACIÓN

Nombre	Cargo	Tipología
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Presidente	Otro Externo
D. José María Abril Pérez	Vocal	Dominical
D ^a Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D ^a María Rotondo Urcola	Vocal	Independiente
D ^a Solange Sobral Targa	Vocal	Independiente
% de consejeros ejecutivos		0,00%
% de consejeros dominicales		16,67%
% de consejeros independientes		66,67%
% de otros externos		16,67%

C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran las comisiones del consejo de administración al cierre de los últimos cuatro ejercicios:

Número de Consejeras

	Ejercicio 2023 Número %	Ejercicio 2022 Número %	Ejercicio 2021 Número %	Ejercicio 2020 Número %
Comisión Delegada	1 (12,50%)	0	0	0
Comisión de Auditoría y Control	3 (60,00%)	2 (50,00%)	2 (50,00%)	1 (25,00%)
Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	2 (40,00%)	1 (20,00%)	1 (20,00%)	1 (20,00%)
Comisión de Sostenibilidad y Regulación	4 (66,67%)	N/A	N/A	N/A

D. Operaciones vinculadas y Operaciones intragrupo

D.2 Detalle de manera individualizada aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o sus entidades dependientes y los accionistas titulares de un 10% o más de los derechos de voto o representados en el consejo de administración de la sociedad, indicando cuál ha sido el órgano competente para su aprobación y si se ha abstenido algún accionista o consejero afectado. En caso de que la competencia haya sido de la junta, indique si la propuesta de acuerdo ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de los independientes:

	Nombre o denominación social del accionista o de cualquiera de sus sociedades dependientes	% Participación	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad dependiente	Importe (miles de euros)	Órgano que lo ha aprobado	Identificación del accionista significativo o consejero que se hubiera abstenido	La propuesta a la junta, en su caso, ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de independientes
(1)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Telefónica, S.A.	2.862	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(2)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Telefónica, S.A.	227	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(3)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Telefónica, S.A.	20.755	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(4)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Telefónica, S.A.	19.682	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(5)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Telefónica, S.A.	216.137	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(6)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Telefónica, S.A.	600.000	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(7)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Telefónica, S.A.	62.363	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(8)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Telefónica, S.A.	27.130	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(9)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Telefónica, S.A.	138.118	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(10)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Telefónica, S.A.	4.910	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(11)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Telefónica, S.A.	83.820	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(12)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Telefónica, S.A.	8.970.337	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(13)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	7.567	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(14)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	38.939	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(15)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	37.575	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A

(16)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	48.440	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(17)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	9.559	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(18)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	2.844	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(19)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	5.188	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(20)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	16.820	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	N/A
(21)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	4,86	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	83.887	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(22)	BBVA y/o empresas del grupo BBVA	4,86	Resto de empresas del Grupo Telefónica	5.804	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(23)	BBVA y/o empresas del grupo BBVA	4,86	Resto de empresas del Grupo Telefónica	163.650	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(24)	BBVA y/o empresas del grupo BBVA	4,86	Resto de empresas del Grupo Telefónica	43.077	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(25)	BBVA y/o empresas del grupo BBVA	4,86	Resto de empresas del Grupo Telefónica	238.667	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(26)	BBVA y/o empresas del grupo BBVA	4,86	Resto de empresas del Grupo Telefónica	1.164	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(27)	BBVA y/o empresas del grupo BBVA	4,86	Resto de empresas del Grupo Telefónica	826.334	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(28)	BBVA y/o empresas del grupo BBVA	4,86	Resto de empresas del Grupo Telefónica	12	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(29)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Telefónica, S.A.	2.815	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(30)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Telefónica, S.A.	6	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(31)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Telefónica, S.A.	42.253	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(32)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Telefónica, S.A.	27	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(33)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Telefónica, S.A.	15.244	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(34)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Telefónica, S.A.	30.560	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(35)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Telefónica, S.A.	200	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(36)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Telefónica, S.A.	60.599	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A

(37)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Telefónica, S.A.	706.603	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(38)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	456.471	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(39)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	4.054	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(40)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	6.292	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(41)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	41.518	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(42)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	42	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(43)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	78.636	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(44)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	63.407	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(45)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	25.044	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(46)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	47.510	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(47)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	32.761	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(48)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	142.245	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(49)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	173.964	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(50)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	116.756	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(51)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	104.233	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(52)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	851.556	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(53)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	3,51	Resto de Empresas del Grupo Telefónica	248	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A

Nombre o denominación social del accionista o de cualquiera de sus sociedades dependientes

Naturaleza de la relación

Tipo de la operación y otra información necesaria para su evaluación

(1)	BBVA y/o Empresas del Grupo BBVA	Contractual	Gastos Financieros (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
-----	----------------------------------	-------------	--

(2)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Otros gastos (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(3)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Dividendos recibidos (no computables a los efectos del régimen de publicación de operaciones vinculadas. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(4)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Ingresos financieros (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(5)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Instrumentos derivados de activo (valor en Balance. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(6)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Efectivo y equivalentes de efectivo (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(7)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Otros derechos de cobro (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(8)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Otras deudas financieras (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(9)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Instrumentos derivados de pasivo (valor en Balance. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(10)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Otras obligaciones de pago (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(11)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Dividendos distribuidos (no computables a los efectos del régimen de publicación de operaciones vinculadas. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(12)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Instrumentos financieros derivados (valor nominal vigente a 31/12/2023. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(13)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Servicios exteriores (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(14)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Gastos Financieros (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(15)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Otros gastos(ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(16)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Ingresos por prestación de servicios (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(17)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Ingresos por ventas de mercaderías (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(18)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Otros ingresos (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(19)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Clientes y deudores comerciales (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(20)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Instrumentos derivados de activo (valor en Balance. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(21)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Efectivo y equivalentes de efectivo (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(22)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Proveedores y acreedores comerciales (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(23)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Otras deudas financieras (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(24)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Instrumentos derivados de pasivo (valor en Balance. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(25)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Garantías y avales recibidos (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(26)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Compromisos por contrataciones y compras (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(27)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Instrumentos financieros derivados (valor nominal vigente a 31/12/2023. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(28)	BBVA y/o Empresas de Grupo BBVA	Contractual	Otras operaciones (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(29)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Gastos Financieros (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).

(30)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Otros gastos (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(31)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Instrumentos derivados de activo (valor en Balance. Ver nota 8, apartado 4.9 IAGC)
(32)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Otros derechos de cobro (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(33)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Instrumentos derivados de pasivo (valor en Balance. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(34)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Otras obligaciones de pago (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(35)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Garantías y avales recibidos (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(36)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Dividendos distribuidos (no computables a los efectos del régimen de publicación de operaciones vinculadas. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(37)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Instrumentos financieros derivados (valor nocional vigente a 31/12/2023. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(38)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Aprovisionamientos (gastos cuenta de resultados. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(39)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Servicios exteriores (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(40)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Gastos financieros por arrendamientos (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(41)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Gastos Financieros (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(42)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Otros gastos (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(43)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Ingresos por prestación de servicios (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(44)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Ingresos por ventas de mercaderías (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(45)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Clientes y deudores comerciales (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(46)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Efectivo y equivalentes de efectivo J18 (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(47)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Proveedores y acreedores comerciales (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(48)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Deudas por arrendamientos (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre.)
(49)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Otras deudas financieras (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(50)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Altas de derecho de uso (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).

(51)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Garantías y avales recibidos (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(52)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Compromisos por contrataciones y compras (Saldo contable vigente a 31/12/2023 operativa rent. Ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).
(53)	CaixaBank y/o Empresas del Grupo CaixaBank	Contractual	Otras operaciones (ver Nota 10, apartado 4.9 IAGC formato libre).

D.3 Detalle de manera individualizada las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad o sus entidades dependientes con los administradores o directivos de la sociedad, incluyendo aquellas operaciones realizadas con entidades que el administrador o directivo controle o controle conjuntamente, e indicando cuál ha sido el órgano competente para su aprobación y si se ha abstenido algún accionista o consejero afectado. En caso de que la competencia haya sido de la junta, indique si la propuesta de acuerdo ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de los independientes:

D.4 Informe de manera individualizada de las operaciones intragrupo significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad con su sociedad dominante o con otras entidades pertenecientes al grupo de la dominante, incluyendo las propias entidades dependientes de la sociedad cotizada, excepto que ninguna otra parte vinculada de la sociedad cotizada tenga intereses en dichas entidades dependientes o éstas se encuentren íntegramente participadas, directa o indirectamente, por la cotizada.

En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:

D.5 Detalle de manera individualizada las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad o sus entidades dependientes con otras partes vinculadas, que lo sean de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad adoptadas por la UE, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores.

G. Grado de seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

Explique

De acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de los Estatutos Sociales de la Compañía, ningún accionista podrá ejercitar un número de votos superior al 10% del total capital social con derecho a voto existente en cada momento, con independencia del número de acciones de que sea titular; todo ello con sometimiento pleno a lo dispuesto en la ley con carácter imperativo. En la determinación del número máximo de votos que pueda emitir cada accionista se computarán únicamente las acciones de que sea titular el accionista de que se trate, no incluyéndose las que correspondan a otros titulares que hubieran delegado en aquél su representación, sin perjuicio de aplicar asimismo individualmente a cada uno de los accionistas representados el mismo límite porcentual del 10%.

La limitación establecida en el párrafo anterior será también de aplicación al número de votos que, como máximo, podrán emitir -sea conjuntamente, sea por separado- dos o más sociedades accionistas pertenecientes a un mismo grupo de entidades, así como al número de votos que, como máximo, pueda emitir una persona física o jurídica accionista y la entidad o entidades, también accionistas, que aquélla controle directa o indirectamente.

Asimismo, el artículo 30 de los Estatutos Sociales establece que para ser designado Consejero se precisará ser titular, con una antelación superior a 3 años, de un número de acciones de la propia Sociedad que representen, al menos, un valor nominal de 3.000 euros, las cuales no podrá transferir durante el ejercicio de su cargo. Estos requisitos no serán exigibles a las personas que en el momento de su nombramiento se hallen vinculadas a la Sociedad por una relación laboral o

profesional, ni cuando el Consejo de Administración acuerde su dispensa con el voto a favor de, al menos, el 85 por 100 de sus miembros.

Por otro lado, el artículo 31 de los Estatutos dispone que, para que un Consejero pueda ser designado Presidente, Vicepresidente, Consejero Delegado o miembro de la Comisión Delegada, será necesario que haya formado parte del Consejo de Administración durante, al menos, los 3 años anteriores a su designación. No obstante, no será necesaria la mencionada antigüedad cuando la designación se lleve a cabo con el voto favorable de, al menos, el 85 por 100 de los miembros del Consejo de Administración.

El mantenimiento en los Estatutos Sociales del número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o accionistas pertenecientes a un mismo grupo (artículo 26 de los Estatutos Sociales) se justifica por ser una medida que tiene por finalidad la búsqueda de un adecuado equilibrio y protección de la posición de los accionistas minoritarios, evitando una eventual concentración del voto en un número reducido de accionistas, lo que podría afectar a la persecución del interés social o interés de todos los accionistas como guía de actuación de la Junta General. Telefónica considera que esta medida no constituye un mecanismo de bloqueo de las ofertas públicas de adquisición sino más bien una garantía de que la adquisición del control necesitará un consenso suficiente entre todos los accionistas puesto que, como es natural y enseña la experiencia, los potenciales oferentes pueden condicionar su oferta al levantamiento de dicho requisito.

Por lo demás, en relación con ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital, en las sociedades anónimas cotizadas las cláusulas estatutarias que, directa o indirectamente, fijen con carácter general el número máximo de votos que pueden emitir un mismo accionista, las sociedades pertenecientes a un mismo grupo o quienes actúen de forma concertada con los anteriores, quedarán sin efecto cuando tras una oferta pública de adquisición, el oferente haya alcanzado un porcentaje igual o superior al 70% del capital que confiera derechos de voto, salvo que dicho oferente no estuviera sujeto a medidas de neutralización equivalentes o no las hubiera adoptado.

Por su parte, los requisitos especiales exigibles para ser designado Consejero (artículo 30 de los Estatutos Sociales) o Presidente, Vicepresidente, Consejero Delegado o miembro de la Comisión Delegada (artículo 31 de los Estatutos Sociales) se justifican por la voluntad de que el acceso al órgano de administración y, dentro del mismo, a los cargos de mayor relevancia, esté reservado a personas que hayan demostrado un compromiso con la Sociedad y, además, cuenten con la debida experiencia como miembros del Consejo, de tal forma que se asegure una continuidad en el modelo de gestión del Grupo Telefónica en interés de todos sus accionistas y partes interesadas. En todo caso, estos requisitos especiales

podrán ser excepcionados cuando se cuente con un amplio consenso de los miembros del Consejo de Administración, como lo es el voto favorable de, al menos, el 85 por 100 de sus miembros establecido por los referidos artículos de los Estatutos Sociales.

2. Que, cuando la sociedad cotizada esté controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no, y tenga, directamente o a través de sus filiales, relaciones de negocio con dicha entidad o alguna de sus filiales (distintas de las de la sociedad cotizada) o desarrolle actividades relacionadas con las de cualquiera de ellas informe públicamente con precisión acerca de:

- a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre, por un lado, la sociedad cotizada o sus filiales y, por otro, la sociedad matriz o sus filiales.
- b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de intereses que puedan presentarse.

No aplicable

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

- a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.
- b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

Cumple

4. Que la sociedad defina y promueva una política relativa a la comunicación y contactos con accionistas e inversores institucionales en el marco de su implicación en la sociedad, así como con los asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación

de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.

Cumple

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

Cumple

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

- a) Informe sobre la independencia del auditor.
- b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.
- c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

Cumple

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Junta General.

Cumple

8. Que la comisión de auditoría vele por que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y que en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de

auditoría explique con claridad en la junta general el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la junta, junto con el resto de propuestas e informes del consejo, un resumen de dicho parecer.

Cumple

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

Cumple

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

- a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.
- b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el Consejo de Administración.
- c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.
- d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

No aplicable

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

No aplicable

12. Que el Consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.

Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medioambiente.

Cumple

13. Que el Consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

Cumple

14. Que el Consejo de administración apruebe una política dirigida a favorecer una composición apropiada del Consejo de administración y que:

- a) sea concreta y verificable;
- b) asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de administración; y,
- c) favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género. A estos efectos, se considera que favorecen la diversidad de género las medidas que fomenten que la compañía cuente con un número significativo de altas directivas.

Que el resultado del análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

La comisión de nombramientos verificará anualmente el cumplimiento de esta política y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40 % de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.

Cumple

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

- a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.
- b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración, y no tengan vínculos entre sí.

Cumple

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

- a) Perfil profesional y biográfico.
- b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.
- c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de

consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.

d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.

e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

No aplicable

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

No aplicable

21. Que el Consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concorra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengán propiciados por el criterio

de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que les obliguen a informar al consejo de administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales.

Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el informe anual de gobierno corporativo, salvo que concurren circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

Cumple

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

Y que cuando el Consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

No aplicable

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique de manera suficiente las razones de su dimisión o, en el

caso de consejeros no ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la junta, en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración.

Y que, sin perjuicio de que se dé cuenta de todo ello en el informe anual de gobierno corporativo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la sociedad publique a la mayor brevedad posible el cese incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el consejero.

Cumple

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el reglamento del Consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple

26. Que el Consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

No aplicable

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Quando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple

33. Que el Presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del Consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del Consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el Consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el

gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple

36. Que el Consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

- a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.
- b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.
- c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.
- d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.
- e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos

independiente; y que su secretario sea el del consejo de administración.

Cumple

38. Que el Consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple

39. Que los miembros de la comisión de auditoría en su conjunto, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

Cumple

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría, para su aprobación por esta o por el Consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de sus recomendaciones y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

a) Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo, - incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción- revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación al consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado.

d) Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica.

2. En relación con el auditor externo:

a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

- b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.
- c) Supervisar que la sociedad comunique a través de la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.
- d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.
- e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la Sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique o determine al menos:

- a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
- b) Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado.

- c) El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.
- d) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.
- e) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

- a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifiquen, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.
- b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.
- c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas, se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple

48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Explique

Tanto el artículo 40 de los Estatutos Sociales, como el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración, prevén expresamente, al regular la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, que el Consejo de Administración podrá acordar la constitución de dos comisiones, atribuyendo

separadamente a una de ellas las competencias en materia de nombramientos y, a la otra, las relativas a retribuciones, pudiendo asignarse las competencias de buen gobierno a una o a otra.

El Consejo de Administración no ha considerado oportuno, hasta la fecha, el desdoblamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, por entender que la reunión en una misma Comisión de las competencias relativas a la evaluación de los Consejeros, y las relacionadas con su remuneración, favorece la coordinación y propicia un sistema retributivo orientado hacia la consecución de resultados (*pay for performance*). Asimismo, el Consejo considera que la carga de trabajo que tiene la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y, por tanto, sus miembros, es razonable y no hace conveniente, por el momento, dividirla en dos Comisiones distintas.

Obsérvese, además, que durante el ejercicio 2023, el Consejo de Administración ha reducido de cinco a tres el número de Comisiones Consultivas (actualmente son las siguientes: (i) Comisión de Auditoría y Control; (ii) Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno; y (iii) Comisión de Sostenibilidad y Regulación, además de la Comisión Delegada.

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

- a) Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.
- b) Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.
- c) Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.

d) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.

e) Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

- a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.
- b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.
- c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rindan cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.
- d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.
- e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los Consejeros.

Explique

1. Las comisiones de supervisión y control que tienen atribuidas las competencias a las que hace referencia la recomendación 52 son la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Las reglas de composición y funcionamiento de ambas Comisiones se detallan en el Reglamento del Consejo de Administración y en los Reglamentos específicos de cada una de ellas. Asimismo, ambas Comisiones no solo cumplen con las prescripciones legales aplicables, sino que, en determinados aspectos,

las mejoran. Así, por ejemplo, de acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha de contar con mayoría de independientes, frente al mínimo de dos que exige la ley. Más aún, en la práctica, está integrada por cuatro Consejeros Independientes y uno con la categoría de 'Otro Externo'.

2. Además, el Consejo de Administración cuenta con una Comisión Consultiva (Comisión de Sostenibilidad y Regulación), que tiene atribuidas otras funciones muy vinculadas con los negocios desarrollados por la Sociedad y con aspectos de gestión. Dicha Comisión tiene atribuidas algunas de las funciones señaladas en las Recomendaciones 53 y 54 siguientes.

La Comisión de Sostenibilidad y Regulación está expresamente regulada en el Reglamento del Consejo de Administración, aunque de forma algo menos detallada que en el caso de las que son legalmente obligatorias. No obstante, a esta Comisión Consultiva no legalmente obligatoria le resulta de aplicación, en la práctica, las normas de funcionamiento previstas en las letras a), c), d) y e) de esta Recomendación 52.

Se ha considerado que en la Comisión de Sostenibilidad y Regulación, al tener competencias en asuntos vinculados con los negocios de la Sociedad y con aspectos de gestión, no resulta imprescindible que sea presidida por un Consejero independiente, sino que resulta preferible atender, para designar al Consejero que debe presidirla, a los conocimientos técnicos y la experiencia concreta de sus miembros. Por lo demás, destacar que todas las Comisiones del Consejo están compuestas por mayoría de Consejeros independientes.

53. Que la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración, que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o responsabilidad social corporativa u otra comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto organización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.

Cumple

54. Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes:

a) **La supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo por**

que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.

- b) **La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas.**
- c) **La evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.**
- d) **La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas.**
- e) **La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.**

Cumple

55. Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos:

- a) **Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medioambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los Derechos Humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales.**
- b) **Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión.**
- c) **Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial.**
- d) **Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.**
- e) **Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.**

Cumple

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la

independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

- a. Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.
- b. Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.
- c. Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple

59. Que el pago de los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de otro tipo previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable.

Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción ('malus') basada en el diferimiento por un período suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.

Cumple

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple

62. Que una vez atribuidas las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercitarlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años.

Se exceptúa el caso en el que el consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Cumple

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple

64. Que los pagos por resolución o extinción del contrato no superen un importe equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios o condiciones establecidos para su percepción.

A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia post-contractual.

Explique

Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de su anterior contrato, que preveía una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

No

Manifiesto que los datos incluidos en este anexo estadístico coinciden y son consistentes con las descripciones y datos incluidos en el informe anual de gobierno corporativo publicado por la sociedad.

4.9. Otras Informaciones de interés

1. Si existe algún aspecto relevante en materia de gobierno corporativo en la sociedad o en las entidades del grupo que no se haya recogido en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno en la entidad o su grupo, detállelos brevemente.

--

2. Dentro de este apartado, también podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz relacionado con los anteriores apartados del informe en la medida en que sean relevantes y no reiterativos.

En concreto, se indicará si la sociedad está sometida a legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo y, en su caso, incluya aquella información que esté obligada a suministrar y sea distinta de la exigida en el presente informe.

3. La sociedad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, se identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión. En particular, hará mención a si se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, de 20 de Julio de 2010.

- Nota 1 al Apartado 4.2.2 del Informe Anual de Gobierno Corporativo y al Apartado A.2. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

De conformidad con la última comunicación remitida por Blackrock, Inc. a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con fecha 31 de marzo de 2020, el detalle de la cadena de control a través de la que dicha entidad posee los derechos de voto y/o los instrumentos financieros es la siguiente:

1.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd., Blackrock HK Holdco Limited, BlackRock Lux Finco S.a.r.l., BlackRock Japan Holdings GK, BlackRock Japan Co., Ltd.

2.- BlackRock, Inc., Trident Merger, LLC, BlackRock Investment Management, LLC.

3.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Investment Management (UK) Limited.

4.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Australia Holdco Pty. Ltd., BlackRock Investment Management (Australia) Limited.

5.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock International Limited.

6.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock Holdco 4, LLC, BlackRock Holdco 6, LLC, BlackRock Delaware Holdings Inc., BlackRock Institutional Trust Company, National Association.

7.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock Holdco 4, LLC, BlackRock Holdco 6, LLC, BlackRock Delaware Holdings Inc., BlackRock Fund Advisors.

8.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc.

9.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd., BlackRock HK Holdco Limited, BlackRock Asset Management North Asia Limited.

10.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Investment Management (UK) Limited, BlackRock Asset Management Deutschland AG.

11.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Canada Holdings LP, BlackRock Canada Holdings ULC, BlackRock Asset Management Canada Limited.

12.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock Capital Holdings, Inc., BlackRock Advisors, LLC.

13.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Advisors (UK) Limited.

14.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd, BlackRock (Singapore) Limited.

15.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock (Netherlands) B.V.

- Nota 2 al Apartado A.2. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

La información relativa a las participaciones significativas ha sido proporcionada:

(i) Según información facilitada por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA) para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2023. Asimismo, y conforme a la citada información facilitada por BBVA, el porcentaje de derechos económicos atribuidos a las acciones de Telefónica, S.A. que son propiedad de BBVA, a 31 de diciembre de 2023, se incrementaría en un 0,168% sin derechos de voto del capital social de la Compañía.

(ii) Según información facilitada por CaixaBank, S.A. para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2023.

(iii) Según los datos recogidos en la comunicación remitida por BlackRock, Inc. a la CNMV en fecha 31 de marzo de 2020, actualizados con arreglo al capital social de la Compañía a 31 de diciembre de 2023. El 7 de octubre de 2022, BlackRock, Inc. registró un formulario 13G/A ante la SEC y conforme a la información notificada, la participación en el capital social de Telefónica, S.A. es del 4,98% (4,51% de derechos de voto), actualizados con arreglo al capital social de la Compañía a 31 de diciembre de 2023.

(iv) Según los datos recogidos en la comunicación remitida por Public Investment Fund a la CNMV en fecha 8 de septiembre de 2023. En dicha comunicación se indica que Green Bridge Investment Company SCS (sociedad controlada por Saudi Telecom Company y esta, a su vez, controlada por Public Investment Fund): (i) adquirió acciones representativas del 4,90% del capital social de Telefónica, S.A. y (ii) suscribió un acuerdo de compraventa condicionada sobre el 5% de las acciones de Telefónica, S.A., sujeto, entre otras cuestiones, a la aprobación del Consejo de Ministros español. Asimismo, el 11 de septiembre de 2023, Morgan Stanley comunicó a la CNMV una participación del 12,178% de derechos de voto atribuidos a acciones (0,007%) y a través de instrumentos financieros (12,171%), en los que se incluye un instrumento financiero (put/call option) sobre el 9,90% del capital social de Telefónica, S.A. relacionado con la gestión del riesgo de la posición bajo la operación financiera sobre las mismas acciones que las referidas en la comunicación de Public Investment Fund referida anteriormente. Según la comunicación remitida a la CNMV, este instrumento financiero no implicaría una participación incremental o adicional.

Nota 3 al Apartado A.3. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

En aquellos casos en los que el porcentaje total de derechos de voto no coincide con la suma de las participaciones directas e indirectas es consecuencia del redondeo de los decimales.

El porcentaje total de derechos de voto representados en el Consejo de Administración (8,77%) es el resultado de sumar el porcentaje total de derechos de voto titularidad de miembros del Consejo de Administración (0,40%) y el porcentaje total de derechos de voto de los accionistas significativos de la Compañía representados en el Consejo de Administración: Banco Bilbao Vizcaya

Argentaria, S.A. (4,86%), representado en el Consejo de Administración por el Consejero Dominical D. José María Abril Pérez, y CaixaBank, S.A. (3,51%), representado en el Consejo de Administración por el Consejero Dominical D. Isidro Fainé Casas.

-Nota 4 al Apartado C.1.11 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

Se indican a continuación otros cargos desempeñados por los Consejeros de la Compañía (distintos a los solicitados en el apartado C.1.11):

D. José María Álvarez-Pallete López es miembro del Consejo Asesor de Seat, S.A. Además, es Presidente de la Fundación Telefónica, S.A. y de la Asociación GSMA y es Patrono de las siguientes fundaciones: (i) Fundación Profuturo; (ii) Fundación Bancaria "La Caixa"; (iii) Fundación Inocente, Inocente; y (iv) Fundación Amigos de la Alhambra.

D. Isidro Fainé Casas es Presidente de la Fundación Instituto de Investigación "La Caixa" y de las Cajas de Ahorro (Funcas). Además, es Presidente de Honor de Naturgy Energy Group, S.A. Asesor Especial del Consejo de "The Bank of East Asia", y miembro del Patronato de Museo Nacional del Prado.

D. José Javier Echenique Landiribar es Consejero Asesor de la Deusto Business School y del McKinsey Advisory Council y miembro del Consejo Asesor de Telefónica España.

D. Ángel Vilá Boix es Patrono de la Fundación Telefónica y miembro de los Consejos Asesores de Telefónica España y Telefónica Tech.

D^a Carmen García de Andrés es Presidente de la Fundación Tomillo y Patrono de las siguientes fundaciones: (i) Fundación Aprendiendo a Ser; (ii) Fundación Secretariado Gitano; (iii) Fundación Somos F5; y (iv) Fundación Xavier de Salas. Asimismo, es Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Fundaciones (AEF), siendo actualmente su Tesorera y miembro del Comité Ejecutivo. Asimismo, es responsable del programa de diversidad, Women in PwC y colabora como mentora en programas de desarrollo profesional de mujeres.

D. Peter Löscher es Miembro Emérito del Consejo Asesor de la Junta de Desarrollo Económico de Singapur, Miembro del Consejo Asesor Internacional de la Universidad Bocconi y Profesor Honorario de la Universidad de Tongji (Shanghái).

Dña. Verónica Pascual Boé es Presidente de la Fundación Asti Talent and Technology y Vicepresidente de la Fundación Endeavor.

D. Francisco Javier de Paz Mancho es Patrono de la Fundación Atenea.

D. Francisco José Riberas Mera es Presidente de Sernauto (Asociación de Proveedores de Automoción) y es representante de Patrono de las siguientes fundaciones: (i) Fundación Consejo España-Estados Unidos; (ii) Fundación Consejo España-China; y (iii) Fundación Endeavor.

- Nota 5 al Apartado C.1.12 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

De conformidad con lo establecido en el artículo 27.2 del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros deberán dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones, y a estos efectos deberán informar a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de sus restantes obligaciones profesionales por si pudieran interferir en el desarrollo de sus funciones como Consejeros.

En relación con ello, no podrán ser nombrados Consejeros de la Sociedad quienes pertenezcan a más de cinco Consejos de Administración de otras sociedades mercantiles distintas de Telefónica, S.A. y las sociedades de su Grupo.

A estos efectos, a) se computarán como un solo Consejo todos los Consejos de sociedades que formen parte de un mismo Grupo; y b) no se computarán aquellos Consejos de sociedades patrimoniales o que constituyan vehículos o complementos para el ejercicio profesional del propio Consejero, de su cónyuge o persona con análoga relación de afectividad, o de sus familiares más allegados.

Excepcionalmente, y por razones debidamente justificadas, el Consejo podrá dispensar al Consejero de esta prohibición.

-Nota 6 al Apartado C.1.14 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

En la remuneración total de la Alta Dirección se incluye el importe correspondiente a las acciones brutas que percibieron en 2023 los Directivos integrados en la Alta Dirección de la Compañía a la finalización del Tercer Ciclo (2020-2023) del *Performance Share Plan*.

-Nota 7 al Apartado C.1.21 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

De conformidad con lo establecido en el artículo 31.4 de los Estatutos Sociales, para que un Consejero pueda ser designado Presidente será necesario que haya formado parte del Consejo de Administración durante, al menos, los tres años anteriores a su designación. No obstante, no será necesaria la mencionada antigüedad cuando la designación se lleve a cabo con el voto favorable de, al menos, el 85 por 100 de los miembros del Consejo de Administración.

- Nota 8 al Apartado C.1.25 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

El número de reuniones de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales y de la Comisión de Estrategia e Innovación durante el ejercicio 2023 fueron 11, respectivamente.

-Nota 9 al Apartado C.2.1 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

El 20 de febrero de 2024 y con motivo del vencimiento del cargo de D. Peter Löscher como Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, se acordó nombrar a D. José Javier Echenique Landiribar como Presidente de la mencionada Comisión, en sustitución de D. Peter Löscher, que permanece como Vocal de dicha Comisión.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en su reunión de 20 de febrero de 2024, acordó nombrar a D. Peter Löscher como Presidente de la misma, en sustitución de D. José Javier Echenique Landiribar, que permanece como Vocal de dicha Comisión.

-Nota 10 al Apartado C.2.2 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

Se hace constar el número de Consejeras que integraban la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad y la Comisión de Estrategia e Innovación, durante los ejercicios 2020 y 2023:

	Ejercicio 2023 Número %	Ejercicio 2022 Número %	Ejercicio 2021 Número %	Ejercicio 2020 Número %
Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales	2 (50,00%)	2 (50,00%)	2 (50,00%)	¹ (25,00%)
Comisión de Sostenibilidad y Calidad	⁴ (66,67%)	⁴ (66,67%)	⁴ (66,67%)	2 (40,00%)
Comisión de Estrategia e Innovación	2 (40,00%)	2 (40,00%)	2 (40,00%)	¹ (16,67%)

- Nota 11 al Apartado D.2. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

BBVA y/o Grupo BBVA: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. y/o las sociedades que formen parte de su grupo.

CaixaBank y/o Grupo CaixaBank: CaixaBank, S.A. y/o las sociedades que formen parte de su grupo.

Se indica N/A en los supuestos en los que no se ha efectuado ninguna propuesta a la Junta al haber sido la operación aprobada por el Consejo de Administración.

El importe de las operaciones se ha determinado conforme al valor contable, de forma consistente con la que se recoge en la nota 11 (Partes Vinculadas) de los Estados Financieros Consolidados de Telefónica correspondientes al ejercicio 2023. Sin perjuicio de lo anterior, Telefónica monitoriza el importe agregado de las operaciones vinculadas, valorándolas conforme a los criterios establecidos por CNMV a los efectos de cumplir con el régimen de comunicación de operaciones vinculadas reguladas en el Capítulo VII bis del Título XIV de la Ley de Sociedades de Capital.

- Nota 12 al Apartado D.3. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

No existen operaciones que reúnan los requisitos señalados en este Apartado.

- Nota 13 al Apartado D.4. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

No existen operaciones que reúnan los requisitos señalados en este Apartado.

- Nota 14 al Apartado D.5. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

No existen operaciones que reúnan los requisitos señalados en este Apartado.

- Nota 15 al Apartado G del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Se hace constar que en las Recomendaciones 2, 11, 19, 20, 23 y 28 se ha indicado que no son aplicables ya que la situación a la que hacen referencia dichas Recomendaciones no se han verificado durante el ejercicio 2023.

- Nota 16 Detalle de los acuerdos significativos que haya celebrado la sociedad y que entran en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos.

Contratos de Financiación:

Con fecha 15 de marzo de 2018, Telefónica, S.A., como prestataria, y un grupo de entidades de crédito, como prestamistas, con National Westminster Bank plc como banco agente, suscribieron un crédito sindicado por importe de hasta 5.500 millones de euros.

Con fecha 13 de enero de 2022, Telefónica, S.A. suscribió un contrato de modificación a la referida financiación sindicada con diversas entidades de crédito nacionales y extranjeras, por un importe total máximo de 5.500 millones de euros, ligada a objetivos de sostenibilidad: reducción de emisiones de gases de efecto invernadero e incremento de mujeres en puestos ejecutivos.

Asimismo, el 11 de diciembre de 2015, Telefónica, S.A., como prestataria, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., Niederlassung Deutschland, The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., sucursal en España, Mizuho Bank Ltd, AB Svensk Exportkredit y Société Générale S.A., como prestamistas originales, y con el apoyo de Exportkreditn mnden, suscribieron un contrato de financiación por importe de hasta 750 millones de dólares estadounidenses. También en esa misma fecha, Telefónica, S.A., como prestataria, y Banco Santander, S.A. y Crédit Agricole Corporate and Investment Bank, como prestamistas originales, con el apoyo de Finnvera Plc, suscribieron un contrato de financiación por importe de hasta 500 millones de euros.

Conforme a lo previsto en todos los contratos indicados, en el caso de que se produzca un cambio de control en Telefónica, S.A., las entidades prestamistas pueden, en determinadas circunstancias, requerir la cancelación anticipada de estos contratos de financiación.

Para determinar si se ha producido un cambio de control a estos efectos, los citados contratos atienden a los criterios usuales en este tipo de acuerdos, tales como obtener la mayoría de los derechos de voto, poder designar a la mayoría de los miembros del órgano de administración, o tener control sobre las políticas financieras y operativas de la compa a.

Por último, se hace constar que Telefónica, S.A. est  adherida, desde el año 2010, al Código de Buenas Prácticas Tributarias, aprobado por el Foro de Grandes Empresas - rgano en el que participan grandes empresas españolas y la Administración Tributaria estatal-, y cumple con el contenido del mismo.

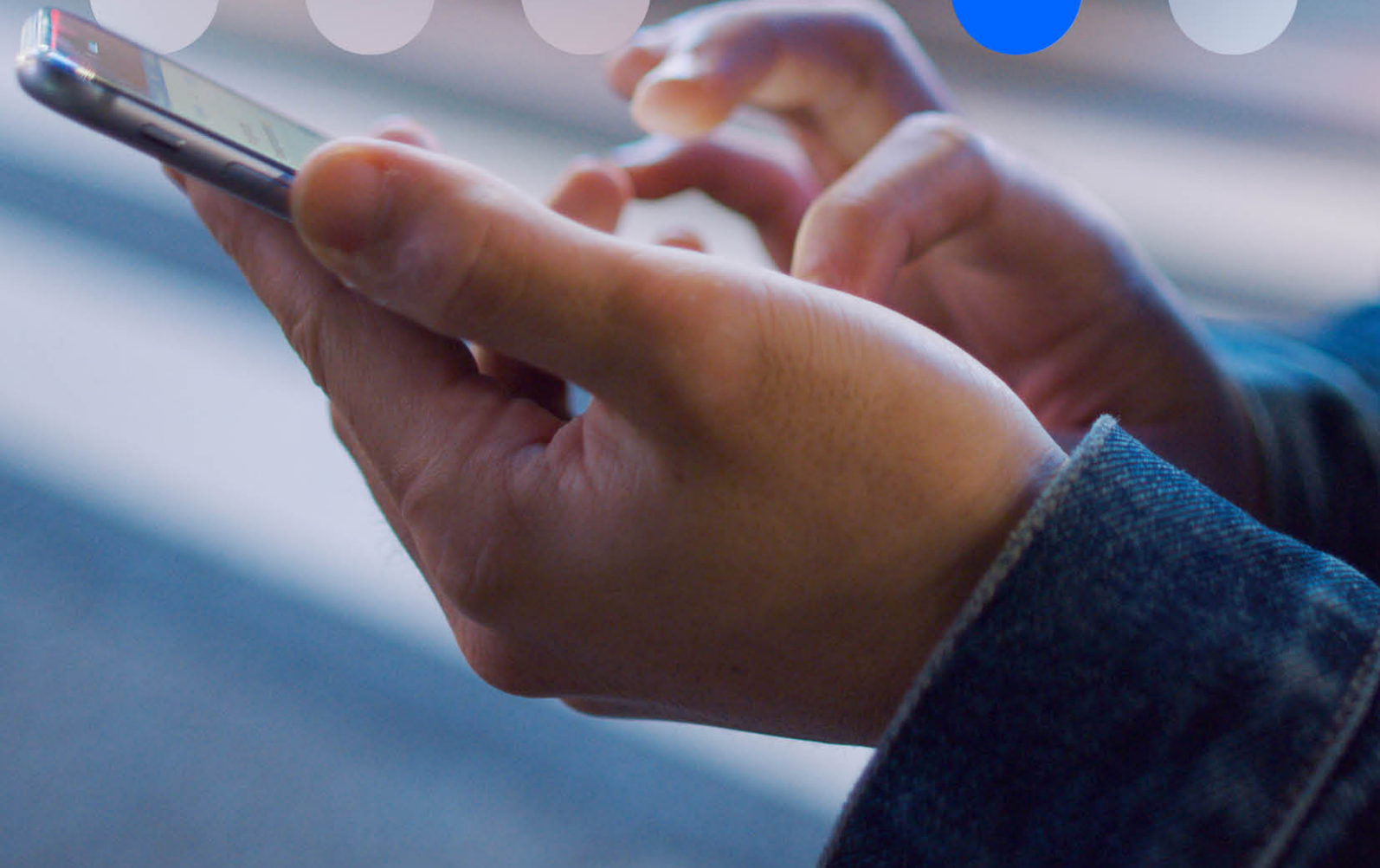
Asimismo, el Grupo Telefónica est  comprometido con la aplicación de otras normativas e iniciativas internacionales en materia de sostenibilidad como, entre otras, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y otros convenios y tratados de organismos internacionales, tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, y la Organización Internacional del Trabajo.

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha 21 de febrero de 2024.

Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

No.

Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros



Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros

5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones

5.2. Anexo Estadístico IAR

5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones

Introducción al informe

La presente sección 5.1, y la sección 5.2 siguiente, constituyen el mencionado Informe, que se debe preparar y someter a votación de la Junta General de Accionistas con carácter consultivo. Conforme a lo establecido en la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, dicho Informe forma parte del Informe de Gestión de la Compañía. Este informe se mantendrá accesible en la página web de la Compañía y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) por el periodo legalmente establecido.

El presente Informe consta fundamentalmente de dos secciones:

- En primer lugar, se describe un resumen de nuestra Política de Remuneraciones de los Consejeros (la Política de Remuneraciones) aplicable en 2024, aprobada en la Junta General de Accionistas de la Compañía celebrada el 31 de marzo de 2023, con el 92,66% de los votos emitidos (se puede acceder a esta Política en el siguiente link: <https://www.telefonica.com/es/wp-content/uploads/sites/4/2021/10/politica-remuneraciones-consejeros-telefonica.pdf>).
- En segundo lugar, contiene la descripción de cómo se ha aplicado la Política de Remuneraciones de los Consejeros durante el ejercicio 2023. En dicho ejercicio resultaron de aplicación dos políticas retributivas:
 - Desde el 1 de enero hasta el 30 de marzo de 2023, la Política de Remuneraciones de Consejeros aprobada en la Junta General de Accionistas de la Compañía celebrada el 23 de abril de 2021, con el 88,97% de los votos emitidos (se puede acceder a esta Política en el siguiente link: <https://www.telefonica.com/es/wp-content/uploads/sites/4/2021/10/Politica-Remuneraciones-Consejeros-punto-IX-Orden-del-dia.pdf>).
 - Desde el 31 de marzo hasta el 31 de diciembre de 2023, la Política de Remuneraciones de Consejeros

aprobada por la Junta General de Accionistas de la Compañía el 31 de marzo de 2023.

A continuación, se expone el contexto sobre cuya base se han tomado determinadas decisiones, relacionadas con la Política de Remuneraciones y su aplicación, y que han sido consideradas por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (CNRBG) y por el Consejo de Administración de la Compañía.

Resultados de Telefónica en 2023

Telefónica ha vuelto a presentar unos sólidos resultados en 2023. A pesar de un cambiante contexto macroeconómico y entornos competitivos y regulatorios inciertos, Telefónica volvió a cumplir, por tercer año consecutivo (desde COVID), con sus compromisos con el mercado. Compromisos que habían sido revisados al alza con la publicación de los resultados del primer semestre del año. De hecho, con la publicación de una cifra de Flujo de Caja Libre de 4.227 millones de euros (reportado en euros, incluyendo impactos por tipo de cambio), Telefónica ha superado las expectativas de mercado y su propia ambición de alcanzar alrededor de 4 mil millones de euros. El Flujo de Caja Libre es el mejor y más fiel indicador de la situación de la Compañía ya que refleja tanto la evolución operativa de la Compañía como su cada vez más sólido posicionamiento estratégico.

A nivel operativo, los ingresos y OIBDA crecen entre el 3% y el 4% en términos orgánicos, así como en términos reportados.

En términos de posicionamiento, la constante ejecución del plan estratégico de la Compañía permite seguir avanzando en la transformación, siendo más relevantes para los clientes de Telefónica, con unas redes a la vanguardia de la tecnología, y con unos niveles de eficiencia que hace que la Compañía esté preparada para el futuro.

Con base en lo anterior, Telefónica ha confirmado el cumplimiento de sus objetivos y el dividendo en efectivo establecido para 2023.

Además de todo lo anterior, Telefónica sigue con una posición de liderazgo del sector en términos de ESG, formando parte de la Lista A de Clima de CDP y manteniendo la primera posición en Digital Inclusion Benchmark (de World Benchmarking Alliance), Ranking Digital Rights y FTSE4Good.

A mayor detalle, destacarían los siguientes aspectos de los resultados de 2023:

- Mantenimiento de una sólida posición en los mercados y crecimiento de los accesos de valor, un 14% en FTTH (fibra hasta el hogar), y un 3% en contrato móvil, mientras se continúa acelerando en el despliegue de 5G. Además, se ha mejorado en agilidad, eficiencia, inteligencia, calidad y sostenibilidad de la red (proceso "zero-touch" e IA). Esto se ha puesto de manifiesto en la mejora de la fidelidad de los clientes medido a través del Net Promoter Score (NPS) situado en 31 (+1 p.p. vs. 2022), y en la reducción de la tasa de desconexión de clientes ("churn").
- Crecimiento orgánico rentable y sostenible tanto de los ingresos (+3,7%) como del OIBDA (+3,1%) en términos orgánicos. El aumento de los ingresos se ha apoyado en los ingresos de servicios (+3,8%), así como el sólido comportamiento de los ingresos B2B (+6,3%), siendo T. Tech motor diferencial de crecimiento. Por su parte, el crecimiento del OIBDA se explica gracias a una generación constante de eficiencias gracias al proceso de transformación llevado a cabo por la Compañía durante los últimos años, que permite más que compensar presiones inflacionistas.
- Ha disminuido la intensidad del capital invertido por lo que el ratio OIBDA-CapEx ha crecido un 8% en 2023 (+8% orgánico). Y el margen de caja mejora en 0,8 puntos porcentuales hasta el 19%, mostrando la mejora del apalancamiento operativo de la Compañía.
- Todo lo anterior permite que el Flujo de Caja Libre, tal y como se ha señalado anteriormente, haya alcanzado los 3,98 mil millones de euros y 4.227 millones de euros excluyendo espectro, por encima de la ambición comunicada al mercado con la publicación de los resultados del primer semestre del año de alrededor de 4 mil millones de euros.

Además, dentro del compromiso de Telefónica de crear valor para sus grupos de interés (*stakeholders*), han de destacarse los siguientes hitos conseguidos en 2023:

- A pesar del contexto macroeconómico con una elevada inflación e incertidumbre, la sólida evolución del negocio se ha traducido en un buen comportamiento de la acción y ha permitido continuar con la política de reparto de dividendos. Gracias a ello, el Retorno Total para el Accionista de Telefónica ("TSR"), en los últimos tres años (2021-2023) ha ascendido al 37,9%, batiendo al TSR del Ibex-35 que ha ascendido al 37% y a la mediana de los TSR del grupo de comparación utilizado

en el Plan de Incentivo a Largo Plazo que ha sido del 17,9%.

- La Compañía ha actualizado su Plan de Acción Climática, aprobado por el Consejo de Administración, lo que sitúa a Telefónica por delante de los distintos requisitos normativos y en línea con las recomendaciones del TCFD ("Task Force on Climate-related Financial Disclosures") con más detalles sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, los mecanismos de supervisión y la rendición de cuentas dentro del modelo de gobernanza, entre otros aspectos.
- Reducción de las emisiones de CO2 de Alcances 1+2 en un 81% respecto al año 2015 a nivel global (51% en Alcances 1+2+3).
- 40% de mujeres en el Consejo de Administración y 32,8% de mujeres directivas a 31 de diciembre de 2023.
- Una remuneración justa e igual por trabajo del mismo valor, con una brecha salarial ajustada de 0,7%.
- 33,6% del total de financiación del Grupo proviene de financiación vinculada a criterios de sostenibilidad.

Nuevo Plan Estratégico 2023-2026 ("Plan GPS") y alineamiento de la Política de Remuneraciones

Telefónica ha cumplido con los 5 pilares estratégicos presentados en 2019. Nuestros mercados "core" han reforzado su posición; Telefónica Tech ha sido clave para completar nuestro proceso de transformación en B2B; Telefónica Infra no sólo ha reforzado el valor de nuestros activos de infraestructura, sino que mediante el despliegue de redes FTTH ha contribuido a la mejora del crecimiento en nuestros mercados; y se ha continuado reduciendo la exposición a la región en Hispam, estableciendo un modelo más sostenible y auto-suficiente.

A este respecto, la transformación radical llevada a cabo durante los últimos años ha permitido generar eficiencias operativas y reducir la intensidad de capital. Durante los últimos tres años (desde la presentación en noviembre de 2019 del anterior plan estratégico) la Compañía ha vuelto al crecimiento en términos reportados, mejora el margen OIBDA-CapEx, ha reducido sus niveles de apalancamiento y ha restaurado el pago de un atractivo dividendo en efectivo. Todo lo anterior ha permitido que Telefónica se encuentre como una de las mejores Compañías dentro del sector en cuanto a márgenes de caja operativa.

En este contexto, el 8 de noviembre se presentó el nuevo Plan Estratégico de Telefónica – "Plan GPS" para el periodo 2023-2026. De acuerdo con el mismo, la Compañía aspira en este periodo a seguir creciendo ("Growth"), con una mayor rentabilidad ("Profitability") y de una forma más sostenible ("Sustainability").

Los principales objetivos financieros del Plan GPS son un crecimiento anual reportado aproximado del 1% de los ingresos, del 2% CAGR del EBITDA, del 5% CAGR de la caja operativa (EBITDAaL – CapEx) y por encima del 10% CAGR de la generación de caja (Flujo de Caja Libre). Además, la Compañía se compromete a abonar, como mínimo, un dividendo en efectivo de 0,30 euros por acción en el periodo 2023-2026.

Para conseguir estos nuevos y ambiciosos objetivos, el plan GPS se apoya en cinco vectores clave para acelerar su cumplimiento: (i) la sostenibilidad del crecimiento de los ingresos B2C; (ii) el mantenimiento del buen momento del negocio B2B; (iii) la evolución de los ingresos derivados de los acuerdos con los partners de la compañía; (iv) la obtención de eficiencias que ayuden a reducir la estructura de costes; y (v) mantener el perfil diferencial de Telefónica en el sector, siendo capaz de reducir la inversión.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Política de Remuneraciones a aplicar en 2024 y en concreto, el diseño de la Retribución Variable a Corto y Largo Plazo busca incentivar la consecución de las prioridades estratégicas del Plan GPS (crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad), además de la creación de valor para el accionista y el resto de sus grupos de interés. En la sección 5.1.4 del Informe se detalla información al respecto.

En este sentido, en la próxima Junta General de Accionistas de 2024 se prevé proponer un Plan de Incentivo a Largo Plazo 2024-2028. Para el primer ciclo 2024-2026 los objetivos y ponderaciones que están previstos proponer a la Junta General de Accionistas son el TSR Relativo (50%), Flujo de Caja Libre (40%), Neutralización de Emisiones de CO2 alcances 1+2 (5%) y, como novedad, con el objetivo de reflejar la ambición de Telefónica con la igualdad de género, la presencia de mujeres en posiciones directivas (5%).

Además, con el objetivo de incentivar la generación de flujo de caja, se propondrá la posibilidad de que se abone hasta el 150% del incentivo vinculado a dicho objetivo en caso de que (i) se alcance un 115% de nivel de cumplimiento y, (ii) de cara a garantizar la continuidad en la generación de flujo de caja, se cumpla el objetivo target anual en cada uno de los tres años de cada ciclo (para más información, ver la sección 5.1.4).

Aplicación de la Política de Remuneraciones de los Consejeros Ejecutivos en 2023

A continuación se resume las principales características de la remuneración de los Consejeros Ejecutivos correspondiente a 2023:

- Componentes fijos de la remuneración (Retribución Fija, Retribuciones en Especie y Plan de Pensiones): se han mantenido sin cambios respecto al año anterior, sin

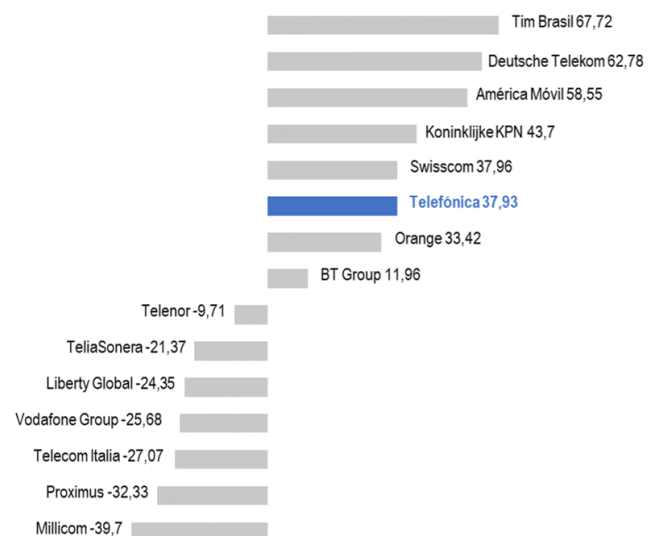
perjuicio de pequeñas diferencias en la valoración de las rentas en especie.

- Retribución Variable a Corto Plazo: las métricas y pesos relativos establecidos para el 2023 fueron Ingresos Operativos (30%), OIBDA (30%), Flujo de Caja Libre (20%) y objetivos no financieros - ESG (20%).

El coeficiente de pago ponderado ha ascendido al 85,92% del importe máximo, como consecuencia de que el grado de consecución de los objetivos financieros en su conjunto ha estado por encima del nivel target. Además, el grado de consecución de los objetivos no financieros - ESG ha superado los niveles target a excepción del Rep Trak que se ha quedado prácticamente en el nivel target.

- Retribución Variable a Largo Plazo: el 31 de diciembre de 2023 finalizó el periodo de medición de objetivos del primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2021. El 50% del incentivo estaba sujeto al TSR relativo, el 40% al Flujo de Caja Libre generado en cada uno de los años del periodo de medición y el 10% a la Neutralización de Emisiones de CO2 alcances 1+2. Debido al buen comportamiento de la acción y los dividendos abonados durante el periodo 2021-2023, el TSR de Telefónica ha ascendido al 37,9%. Este porcentaje es superior al TSR obtenido por de la mayoría de las compañías que forman parte del grupo de comparación de Telefónica, lo que ha permitido que el pago vinculado al objetivo de TSR relativo haya ascendido al 78,9%. Además, se ha alcanzado tanto (i) el objetivo de Flujo de Caja Libre, que permitirá a la compañía continuar con la senda de reducción de deuda y mejora de opcionalidad, como (ii) el objetivo de Neutralización de Emisiones, en línea con los compromisos adquiridos por la compañía en materia de emisiones de carbono. De esta forma, el coeficiente de pago ponderado de la Retribución Variable a Largo Plazo ha ascendido a un 89,45%.

Retorno Total para el Accionista 2021-2023



5.1.1. Principios de la Política de Remuneraciones

GRI 2-19

La estrategia retributiva de Telefónica tiene como eje principal atraer, retener y motivar a los profesionales de la Compañía, a fin de que esta pueda cumplir sus objetivos

estratégicos dentro del marco altamente competitivo y globalizado en el que desarrolla su actividad, estableciendo las medidas y prácticas que resulten más apropiadas para tal fin.

Teniendo en cuenta lo anterior, los principios de la Política de Remuneraciones son los siguientes:

		Consejeros Ejecutivos	Consejeros no Ejecutivos
Creación de valor	La Política está alineada con el compromiso de crecimiento, eficiencia y creación de valor a largo plazo sostenible para los grupos de interés (<i>stakeholders</i>) de Telefónica.	●	
Vinculación entre remuneración y resultados	Una parte significativa de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos tiene carácter variable y su percepción está vinculada a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y objetivos no financieros, incluyendo objetivos ESG. Estos objetivos predeterminados, concretos y cuantificables están alineados con el Plan Estratégico de la Compañía.	●	
Flexibilidad	La retribución variable no está garantizada y es suficientemente flexible de tal manera que sea posible no abonar este componente.	●	
Competitividad	Con el fin de contar con los mejores profesionales, el paquete retributivo, tanto por su estructura como por su cuantía global, resultará competitivo frente al de las entidades comparables a escala internacional.	●	●
Buen Gobierno	A la hora de determinar la remuneración de los Consejeros, la Compañía considera la evolución de la normativa, las mejores prácticas, recomendaciones y tendencias nacionales e internacionales, en materia de retribuciones de Consejeros de sociedades cotizadas.	●	●
Fair Pay	Se remunera de forma adecuada la valía profesional, capacidades, experiencia, responsabilidad asumida y resultados alcanzados. La Política de Remuneraciones de los Consejeros Ejecutivos se encuentra alineada con la del resto de empleados, compartiendo los mismos principios y criterios de actuación, e incorporando los elementos incluidos en el paquete retributivo del colectivo de directivos de Telefónica. La Política es coherente con la cultura inclusiva de Telefónica, donde existe el compromiso de incorporar la gestión de la diversidad y la inclusión como un elemento clave para conectar talento y crecer como compañía.	●	●
Idoneidad	Los importes se consideran adecuados para retribuir la cualificación, dedicación y responsabilidad de los Consejeros, garantizando la debida fidelidad y vinculación con la Compañía, sin llegar a comprometer la independencia de los Consejeros no Ejecutivos.		●
Transparencia	El nivel de transparencia en materia de retribuciones está en línea con las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo con el objetivo de generar confianza entre los grupos de interés (<i>stakeholders</i>), entre ellos los accionistas y los inversores.	●	●

5.1.2. Nuestras prácticas retributivas

GRI 2-19

Consejeros Ejecutivos

- Vinculación del pago de la retribución a los resultados de la Compañía (*pay for performance*).
- El peso de las métricas financieras a las que se vincula la Retribución Variable representa al menos el 80%.
- La retribución está alineada con los intereses de nuestros grupos de interés (*stakeholders*), de forma que la retribución variable está vinculada tanto a objetivos financieros y de retorno para los accionistas como a objetivos no financieros, incluyendo objetivos ESG (Medioambiental, Social y Gobernanza).
- Planes de Incentivo a Largo Plazo:
 - Periodo de medición de objetivos mínimo de 3 años.
 - Principalmente en acciones.
 - Vinculado a métricas alineadas con los objetivos estratégicos a largo plazo de Telefónica.
 - Inclusión de objetivos vinculados a ESG.
 - Obligación de retención de un 100% de las acciones entregadas durante un periodo de 24 meses, y extensión a 3 años mientras no se haya alcanzado el número de acciones sujeto al compromiso de tenencia permanente de acciones.
- Cláusulas de recuperación ("*clawback*") concretas y homogéneas, que aplican sobre cualquier elemento de retribución variable, complementadas por una Política de Recuperación, que regula de forma clara y detallada el derecho de la Compañía a recuperar las remuneraciones variables satisfechas durante el plazo general de *clawback* de tres años.
- Compromiso de tenencia permanente de acciones por un valor equivalente a dos veces la retribución fija.
- Se considera, como parte del proceso de evaluación de la retribución variable, la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado.
- Asesoramiento externo recurrente a efectos de considerar las prácticas de mercado como un elemento más a tener en cuenta en el proceso de toma de decisiones sobre el diseño de la Política de Remuneraciones.
- No se garantiza el abono de ninguna retribución variable y no se refleja la posibilidad de conceder remuneraciones extraordinarias.
- La Política es coherente con el compromiso asumido por Telefónica de incorporar la gestión de la diversidad y la inclusión como un elemento clave para conectar talento y crecer como compañía. En este sentido, los profesionales de Telefónica son remunerados en

función de su valía profesional, capacidades, experiencia, responsabilidad asumida y resultados alcanzados.

Consejeros no Ejecutivos

- Se retribuye de acuerdo con las responsabilidades y funciones asumidas por cada Consejero, pero sin que se llegue a comprometer su independencia.
- No participan en fórmulas de remuneraciones o sistemas vinculados al rendimiento de la Compañía o al desempeño personal.
- No perciben su remuneración mediante la entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones ni derechos retributivos vinculados al valor de éstas.
- No participan de los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

5.1.3. Política de Remuneraciones de Telefónica aplicable en 2024

Tal y como se ha detallado en la Introducción al Informe, durante 2024 será de aplicación la Política de Remuneraciones aprobada por la Junta General de Accionistas el 31 de marzo de 2023, con el 92,66% de los votos emitidos. Esta Política mantendrá su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2026, sin perjuicio de las adaptaciones o actualizaciones que, en su caso, lleve a cabo el Consejo de Administración conforme a lo previsto en ella, y las modificaciones que en cada momento puedan ser aprobadas por la Junta General de Accionistas de Telefónica.

Se puede acceder a esta Política en la web corporativa: <https://www.telefonica.com/es/wp-content/uploads/sites/4/2021/10/politica-remuneraciones-consejeros-telefonica.pdf>

5.1.4. Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2024

- La Retribución Fija del Presidente Ejecutivo sigue siendo la misma desde el año 2013, que fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido invariable tras su nombramiento como Presidente en el año 2016. En el caso del Consejero Delegado, su importe permanece sin cambios desde su nombramiento en 2017.
- La retribución variable sujeta a resultados es significativa respecto a la retribución total (79% para el Presidente Ejecutivo y 77% para el Consejero Delegado).
- Se mantienen las características principales de la retribución variable, sin perjuicio de que se adapten las métricas y los niveles de cumplimiento al nuevo Plan Estratégico 2023-2026 (Plan GPS) y sus principales ejes (Crecimiento, Rentabilidad y Sostenibilidad).
- Retribución Variable a Largo Plazo: se prevé proponer a la Junta General de Accionistas la aprobación del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2024-2028, que contará con características similares a los planes anteriores y cuyo valor máximo de las acciones asignadas es inferior al límite máximo establecido en la Política de Remuneraciones.
- El esquema y los niveles de aportación (como porcentaje del salario regulador) del Plan de Pensiones de los Consejeros Ejecutivos están alineados con las condiciones que se aplican al resto de empleados de Telefónica en España.
- Los Consejeros Ejecutivos cumplen el compromiso de tenencia de acciones de dos anualidades de su Retribución Fija bruta.
- Telefónica cuenta con una Política de Recuperación ("*Executive Compensation Recoupment Policy*"), que regula de forma clara y detallada el derecho de la Compañía a recuperar las remuneraciones variables satisfechas durante el plazo general de clawback de tres años.

Tal y como se ha indicado anteriormente, a la fecha de formulación de este Informe, los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A. son D. José María Álvarez-Pallete López, Presidente Ejecutivo, y D. Ángel Vilá Boix, Consejero Delegado (*Chief Operating Officer - C.O.O.*).

Pay for performance y mix retributivo

Crecimiento, Rentabilidad y Sostenibilidad (GPS, por sus siglas en inglés) son los ejes del nuevo Plan Estratégico de Telefónica para liderar la era digital.

El diseño de la retribución variable, que busca incentivar la consecución de los objetivos de la Compañía, tanto a corto como a largo plazo, está alineado con estos tres ejes del Plan GPS:

- (i) CRECIMIENTO, a través del objetivo de Ingresos Operativos incluido en la Retribución Variable a Corto Plazo y el compromiso de creación de valor para el accionista en el largo plazo que se recoge en la métrica del TSR relativo incluida en la Retribución Variable a Largo Plazo.
- (ii) RENTABILIDAD, con la incorporación del objetivo de EBITDA en la Retribución Variable a Corto Plazo, en sustitución del objetivo de OIBDA.
- (iii) SOSTENIBILIDAD tanto desde su vertiente financiera como desde la perspectiva ESG:
 - Financiera: crecimiento en la generación de Flujo de Caja Libre incluido tanto en la Retribución Variable a Corto como a Largo Plazo.
 - ESG: mediante los objetivos de reducción de emisiones de CO₂, la confianza de nuestros clientes y el porcentaje de mujeres directivas. A este respecto, se ha incrementado la ponderación de este último objetivo en la Retribución Variable a Corto Plazo y se ha incluido en la Retribución Variable a Largo Plazo.

Todos los objetivos son predeterminados, concretos, cuantificables y alineados con los objetivos estratégicos de Telefónica, y son fijados y evaluados estrictamente por la CNRBG, que además realiza un seguimiento de los mismos, para garantizar su alineamiento con los intereses sociales de Telefónica.

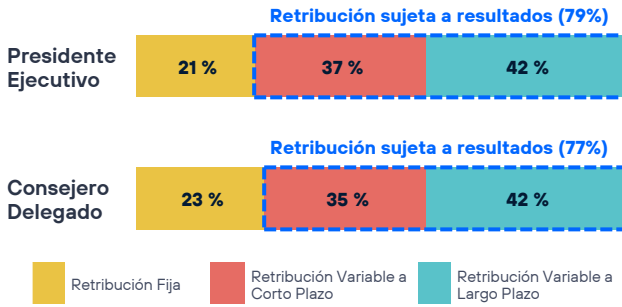
Desde el punto de vista del mix retributivo, el paquete retributivo de los Consejeros Ejecutivos está apalancado principalmente en la retribución variable, de tal manera que la mayor parte de la remuneración total se percibe únicamente si se cumplen los objetivos establecidos en la retribución variable a corto y largo plazo. Esta estructura retributiva es coherente con el principio de *pay for performance*.

En consecuencia, los Consejeros Ejecutivos pueden no percibir importe alguno en concepto de retribución variable en caso de que no se alcancen los umbrales mínimos de cumplimiento. El porcentaje de retribución variable a corto y largo plazo es significativo en relación con la retribución total.

A continuación, se presenta el mix retributivo de los Consejeros Ejecutivos de Telefónica atendiendo a un escenario de cumplimiento de objetivos *target*:

Estructura de la de la retribución de los Consejeros Ejecutivos en 2024

En Telefónica, la retribución basada en resultados tiene un peso significativo en la retribución total (estructura de la retribución para un cumplimiento de objetivos al 100% o nivel target)*



*Se refleja el mix retributivo asumiendo una asignación de Retribución Variable a Largo Plazo equivalente al 200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y 180% para el Consejero Delegado, sin perjuicio de que aún no se ha realizado dicha asignación de acciones ya que deberá ser previamente aprobado por parte de la Junta General de Accionistas de 2024. En el gráfico no se han tenido en cuenta las retribuciones en especie, aportaciones a planes de pensiones para empleados de Telefónica o aportaciones al plan de previsión social de directivos.

	Tipología de objetivos	Métrica	Peso
Retribución Variable a Corto Plazo	Objetivos operativos y financieros (80%)	Flujo de Caja Libre	30 %
		EBITDA ¹	25 %
		Ingresos Operativos	30 %
	Objetivos de sostenibilidad - ESG (20%)	NPS	10 %
		Igualdad de Género - % de mujeres en posiciones directivas	5 %
		Cambio Climático - Emisiones GHG	5 %
Retribución Variable a Largo Plazo	Creación de valor para el accionista y objetivos financieros (90%)	TSR relativo ²	50 %
		Flujo de Caja Libre	40 %
	Objetivos de sostenibilidad - ESG (10%)	Neutralización de Emisiones de CO ₂	5 %
		Igualdad de Género - % de mujeres en posiciones directivas ¹	5 %

1. El Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, en su sesión de 21 de febrero de 2024, aprobó la sustitución de la métrica del OIBDA por el EBITDA en la Retribución Variable a Corto Plazo, así como la incorporación del objetivo de Igualdad de Género en el primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2024-2028 que se propondrá en la próxima Junta General de Accionistas. Estos ajustes buscan alinear la remuneración variable con las prioridades establecidas en el Plan GPS.

2. Se prevé que el grupo de comparación esté formado por compañías pertenecientes al sector de las telecomunicaciones, ponderadas según su relevancia para Telefónica: America Movil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group, Proximus, Koninklijke KPN, Millicom, Swisscom, Telenor, TeliaSonera, Tim Brasil y Liberty Global.

Grupo de comparación

A la hora de establecer el paquete retributivo en 2024, la CNRBG realiza una revisión periódica de las remuneraciones de los Consejeros. Como parte de este proceso se llevan a cabo análisis retributivos de competitividad externa y se considera, asimismo, la

política retributiva de los Directivos y de los empleados de la organización.

Para realizar los análisis de competitividad externa, bajo el marco establecido en la Política de Remuneraciones, se prevé proponer un mercado de referencia establecido en función de una serie de criterios objetivos, en los términos que se indican a continuación:

1. Número de compañías suficiente para obtener resultados representativos y estadísticamente fiables y sólidos.
2. Dimensión (facturación, volumen de activos, capitalización bursátil y número de empleados) y complejidad del negocio. Para cada una de las compañías seleccionadas, los datos de dimensión de cada una de las variables citadas tienen que estar dentro de unos rangos predeterminados.
3. Distribución geográfica: se han considerado únicamente compañías incluidas en el Stoxx All Europe 100, Ibex-35 y compañías europeas del sector de telecomunicaciones.
4. Alcance geográfico: compañías con presencia internacional.
5. Distribución sectorial: muestra multisectorial con una distribución homogénea, evitando la sobreponderación de sectores muy distintos a Telefónica.

Teniendo en cuenta estos criterios, el grupo de comparación estaría compuesto por 20 compañías europeas con presencia internacional. Las geografías más representadas serán aquellas en las que la presencia de Telefónica en términos de negocio es más elevada. En consecuencia, el país que aportará un número mayor de compañías al grupo de comparación será España. Además, garantizará que el sector de las telecomunicaciones sea el que tenga mayor peso relativo dentro del grupo.

Considerando este grupo de comparación, la retribución total del Presidente Ejecutivo en un escenario target de cumplimiento de objetivos, se encontraría entre la mediana y el percentil 75 del grupo de comparación.

Componentes del paquete retributivo en 2024

Los elementos que componen el paquete retributivo de los Consejeros Ejecutivos por el desempeño de sus funciones ejecutivas son similares a los del ejercicio 2023:

A. RETRIBUCIÓN FIJA

Propósito:

Recompensar el desempeño de funciones ejecutivas de forma coherente con el nivel de responsabilidad, liderazgo y nivel de desempeño dentro de la organización, favoreciendo la retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento, y dotando de independencia

económica suficiente para equilibrar la importancia de otros elementos retributivos.

Cuantías:

	Importe	Δ vs 2023
Presidente Ejecutivo	1.923.100 euros	Sin cambios desde el año 2013 (en su condición de Consejero Delegado. Tampoco se modificó en 2016 cuando se nombró Presidente Ejecutivo al Sr. Pallete).
Consejero Delegado	1.600.000 euros	Sin cambios desde el año 2017 (año en el que el Sr. Vilá fue nombrado Consejero Delegado).

Funcionamiento:

La Retribución Fija bruta anual se abona mensualmente en metálico. Esta retribución es establecida por el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, y puede ser revisada anualmente en función de los criterios aprobados en cada momento por la CNRBG.

B. RETRIBUCIÓN VARIABLE A CORTO PLAZO

Propósito:

Recompensar la consecución de una combinación de objetivos financieros, operativos de negocio, y objetivos no financieros, incluyendo objetivos ESG, predeterminados, concretos, cuantificables y alineados con los objetivos estratégicos de Telefónica.

Importe:

	Importe Target (% de la RF)	Importe Máximo (% de la RF)
Presidente Ejecutivo	180%	233,1%
Consejero Delegado	150%	194,25%

El Importe Máximo en 2024 será del 129,5% del Importe Target, dentro del nivel máximo establecido en la Política de Remuneraciones.

Este Importe Máximo se podría alcanzar en caso de sobrecumplimiento del objetivo de Flujo de Caja Libre, siempre que además se cumpla con el objetivo target de EBITDA.

Funcionamiento:

Para el ejercicio 2024 la CNRBG ha revisado los objetivos, las métricas y las escalas de logro a utilizar con el objetivo de garantizar el cumplimiento del Plan GPS que tiene como objetivo impulsar el crecimiento, la rentabilidad y la sostenibilidad de la Compañía.

Como resultado, el Consejo de Administración ha seleccionado, previa propuesta de la CNRBG, aquellas métricas cuantificables y medibles que mejor reflejan las citadas prioridades estratégicas.

Con la finalidad de calcular el coeficiente de pago conseguido para cada nivel de consecución de objetivos, se determinará una escala de logro para cada una de las métricas que incluirá un umbral mínimo por debajo del cual no se abona incentivo. En caso de cumplimiento del 100% de los objetivos preestablecidos, se percibirá el Importe Target de la Retribución Variable a Corto Plazo y, en el caso de cumplimiento máximo de objetivos, se percibirá el Importe Máximo de la Retribución Variable a Corto Plazo.

A continuación, se facilita un mayor detalle sobre las escalas de logro de cada uno de los objetivos y cómo alcanzar el citado máximo:

Métricas	Ponderación (%)	Niveles de pago (% sobre target)			% de pago máximo ponderado
		Mínimo	Target	Máximo	
Objetivos financieros (80%)					
Flujo de Caja Libre	30 %	50 %	100 %	140 %	42,00 %
EBITDA	25 %	50 %	100 %	125 %	31,25 %
Ingresos Operativos	25 %	50 %	100 %	125 %	31,25 %
Objetivos ESG (20%)					
NPS	10 %	50 %	100 %	125 %	12,50 %
Igualdad de Género - % de mujeres en posiciones directivas	5 %	50 %	100 %	125 %	6,25 %
Cambio Climático - Emisiones GHG	5 %	50 %	100 %	125 %	6,25 %
100 %					129,50 %

Para el cálculo del importe de la Retribución Variable a Corto Plazo, la CNRBG considerará, en primer lugar, el grado de cumplimiento y la ponderación de cada uno de los objetivos de forma individual y, posteriormente, el grado de consecución global de los objetivos en su conjunto. A tal efecto, se aplicarán las normas y procedimientos internos de evaluación de objetivos, establecidos por la Compañía para sus directivos. En esta función de evaluación, la CNRBG cuenta con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilita información sobre los resultados auditados por el auditor externo de la Compañía (PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.) y el auditor interno. Tanto para el establecimiento de los objetivos como para la evaluación de su cumplimiento, la Comisión también considera cualquier riesgo asociado.

A este respecto, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación y se considera la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de Retribución Variable a Corto Plazo.

La Retribución Variable a Corto Plazo se abona íntegramente en metálico, siempre que se cumplan los objetivos establecidos al efecto. Esta retribución no se abona hasta que la CNRBG y la Comisión de Auditoría y Control lleven a cabo las actuaciones descritas anteriormente durante el primer trimestre del año siguiente, en línea con la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas de la CNMV.

Además, la CNRBG, tal y como se describe en el presente informe, tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la Retribución Variable a Corto Plazo de los Consejeros Ejecutivos, total o parcialmente, ante determinadas circunstancias sobrevenidas, así como su recuperación total o parcial dentro de los treinta y seis (36) meses posteriores al abono de la misma.

Esta facultad de recuperación se ha desarrollado en una Política de Recuperación ("*Executive Officer Compensation Recoupment Policy*") específica aprobada por el Consejo de Administración en 2023, a propuesta de la CNRBG, aplicable a los Consejeros Ejecutivos y a otros directivos de la Compañía, con la que Telefónica consolida su compromiso con las mejores prácticas en materia de remuneración a nivel internacional y da cumplimiento de los requisitos de cotización exigidos a los emisores de valores extranjeros que cotizan en la Bolsa de Nueva York. En el apartado siguiente relativo a las cláusulas de recuperación de la retribución variable se exponen los principales términos de esta política.

C. RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO PLAZO

Propósito:

Fomentar el compromiso de los Consejeros Ejecutivos y de los Directivos con la Compañía y su Plan Estratégico, vinculando la retribución a la creación de valor para el accionista, así como al logro sostenible de objetivos estratégicos, de forma que esté alineada con las mejores prácticas en materia de remuneraciones. A su vez, con los Planes de Incentivo a Largo Plazo, la Compañía busca ofrecer un paquete retributivo competitivo que contribuya a retener a los Directivos que ocupan puestos clave de la organización.

Descripción de los incentivos asignados de Retribuciones Variables a Largo Plazo en vigor en 2024:

Los ciclos en vigor en 2024 derivados de planes de incentivo a largo plazo son los siguientes:

Periodo de medición	Número de acciones asignadas para un cumplimiento de objetivos al 100% (Valor de las acciones asignadas como % Retribución Fija)		
	Presidente Ejecutivo	Consejero Delegado	
Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2021			
Segundo ciclo	2022-2024	995.000 (200%)	745.000 (180%)
Tercer ciclo	2023-2025	1.110.000 (200%)	831.000 (180%)
Plan de Incentivo a Largo Plazo a aprobar por la Junta General de Accionistas de 2024			
Primer ciclo	2024-2026	Pendiente de asignación	Pendiente de asignación

Notas a la tabla:

- El número de acciones a entregar al finalizar en cada uno de los ciclos dependerá del número de acciones asignadas y del grado de cumplimiento de los objetivos del Plan.
- A fecha de presentación de este Informe, aún no se ha realizado la asignación de acciones correspondientes al Primer Ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo que deberá ser previamente aprobado por parte de la Junta General de Accionistas de 2024. En todo caso, la asignación se realizará respetando el límite máximo establecido en la Política de Remuneraciones.
- El número de acciones indicado para los ciclos del Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2021 es el número máximo que pueden llegar a percibir los Consejeros Ejecutivos en caso de cumplir o sobrecumplir. Este número es significativamente inferior al límite máximo aprobado en la citada Junta.
- En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará una vez se hayan formulado y auditado las cuentas correspondientes al último ejercicio del periodo de medición, tal y como establece la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas de la CNMV.

Funcionamiento del Nuevo Plan de Incentivo a Largo Plazo 2024-2028:

En la próxima Junta General de Accionistas de 2024 se prevé proponer un Plan de Incentivo a Largo Plazo 2024-2028 consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a Directivos del Grupo Telefónica, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A. que, cumpliendo con los requisitos establecidos al efecto en cada momento, sean invitados a participar en el mismo.

Se prevé que tenga una duración total de cinco (5) años y se divida en tres (3) ciclos, independientes entre sí, de tres (3) años de duración cada uno de ellos (Primer Ciclo 2024-2026, Segundo Ciclo 2025-2027 y Tercer Ciclo 2026-2028).

El diseño del Plan cuenta con características similares a las del Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2021, sin perjuicio de que se incluyan las siguientes novedades en el Primer Ciclo para alinearlos con el Plan GPS: (i) posibilidad de un nivel de pago por encima del nivel target en caso de sobrecumplimiento del objetivo de Flujo de Caja Libre e (ii) incorporación del objetivo de porcentaje de mujeres en posiciones directivas.

La entrega de las acciones que correspondan en cada ciclo se realizará cuando hayan transcurrido tres años desde el inicio de cada ciclo, una vez se hayan formulado y auditado las cuentas correspondientes al último ejercicio del periodo de medición, tal y como establece la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas de la CNMV.

Las métricas que se prevé establecer para el Primer Ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2024-2026 son el TSR Relativo (50%), el Flujo de Caja Libre (40%), Neutralización de Emisiones de CO₂ (5%) y presencia de Mujeres en posiciones Directivas (5%):

Métricas	Ponderación (%)	Resultado de la Compañía	Incentivo a liquidar (%)
TSR Relativo ¹	50 %	Percentil 75 o superior	100 %
		Mediana	30 %
		Por debajo de mediana	0%
Flujo de Caja Libre	40 %	115% de cumplimiento	150 %
		100% de cumplimiento	100 %
		92% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 92% de cumplimiento	0%
Neutralización de Emisiones de CO ₂ alcances 1+2 ²	5 %	100% de cumplimiento	100 %
		90% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%
Igualdad de Género - presencia de mujeres en posiciones directivas	5 %	100% de cumplimiento	100 %
		90% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%

¹ Grupo de comparación: Vodafone Group, America Movil, Deutsche Telekom, BT Group, Orange, Telecom Italia, Telenor, TeliaSonera, Swisscom, Koninklijke KPN, TIM Brasil, Proximus, Millicom, Liberty Global.

² Adicionalmente, para que se abone el incentivo es necesario alcanzar un nivel mínimo de reducción de emisiones.

A continuación se desarrollan cada una de estas métricas:

TSR Relativo (50%)

Definición: La rentabilidad de la acción teniendo en cuenta la variación acumulada del valor de la acción de Telefónica, incluyendo los dividendos y demás conceptos similares percibidos por el accionista durante el ciclo correspondiente.

Determinación del grado de cumplimiento: Se mide la evolución del TSR de la acción de Telefónica desde el comienzo del ciclo (2024), hasta el final del mismo (2026), con relación a los TSR's alcanzados por determinadas compañías pertenecientes al sector de telecomunicaciones, ponderados según su relevancia para Telefónica, que a efectos del Plan constituirán el grupo de comparación. Las compañías incluidas en el grupo de comparación se relacionan a continuación: Vodafone Group, America Movil, Deutsche Telekom, BT Group, Orange, Telecom Italia, Telenor, TeliaSonera, Swisscom, Koninklijke KPN, TIM Brasil, Proximus, Millicom y Liberty Global.

Escala de logro: El número de acciones a entregar asociadas al cumplimiento de este objetivo oscilará entre el 15% del número de acciones teóricas target asignadas, para el supuesto de que la evolución del TSR de la acción de Telefónica, S.A. se sitúe en, al menos, la mediana del Grupo de Comparación (por debajo de este umbral no se abonará el incentivo), y el 50% para el caso de que dicha evolución se sitúe en el tercer cuartil o superior del Grupo de Comparación, calculándose el porcentaje por interpolación para aquellos casos que se sitúen entre la mediana y el tercer cuartil.

Flujo de Caja Libre (40%)

Definición: Flujo de generación de caja libre.

Determinación del grado de cumplimiento: Se mide el nivel de Flujo de Caja Libre generado por el Grupo Telefónica durante cada año, comparándolo con el valor fijado en los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración para cada ejercicio, considerándose el grado de cumplimiento final de Flujo de Caja Libre, el promedio de los resultados parciales anuales obtenidos y aprobados por la CNRBG.

Escala de logro:

La escala de logro para el Primer Ciclo será la siguiente:

- Umbral mínimo del 92% de cumplimiento, por debajo del cual no se abona incentivo y cuyo cumplimiento supone la entrega del 20% de las acciones teóricas target asignadas.
- Nivel *target* del 100% de cumplimiento, que supone la entrega del 40% de las acciones teóricas target asignadas.
- Nivel máximo del 115% de cumplimiento, que supondría la entrega de un 20% adicional a las acciones teóricas target asignadas, y que será aplicable siempre que se cumpla el 100% del objetivo de Flujo de Caja Libre en cada uno de los ejercicios que componen este primer ciclo (2024-2026), asegurando de esta manera la continuidad en la generación de caja a la vez que se incentiva el sobrecumplimiento.

Cabe destacar que se han realizado los siguientes ajustes con respecto al tercer ciclo del Plan de Incentivo a Largo

Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2021 con el objetivo de alinear la Retribución Variable a Largo Plazo con el ambicioso objetivo de Flujo de Caja Libre establecido en el Plan GPS: (i) el nivel de exigencia mínimo se ha elevado del 90% al 92%, y (ii) se ha establecido la posibilidad de sobre cumplir el objetivo hasta el 115%.

Neutralización de Emisiones de CO₂ (5%)

Definición: Nivel de Neutralización/compensación de las Emisiones de CO₂ del Grupo Telefónica al finalizar cada ciclo del Plan, siendo necesario adicionalmente para que se abone esta parte del incentivo alcanzar un nivel mínimo de reducción de emisiones de alcance 1 + 2, en línea con el escenario 1,5°C del Acuerdo de París (SBTi). Todo ello encaminado a alcanzar las cero emisiones netas en 2040 y neutralizar las emisiones de alcance 1+2 a partir del año 2025 en sus principales mercados.

Las emisiones de alcance 1 y 2 consisten en emisiones directas e indirectas de CO₂ procedentes de nuestra actividad diaria debido al consumo de combustible, las fugas de gases refrigerantes y el uso de electricidad.

La Neutralización/compensación de emisiones es la compra de créditos de carbono para absorber o reducir emisiones de CO₂ de la atmósfera.

Conforme al Plan de Acción Climática de Telefónica, y las recomendaciones de SBTi, se admitirán también créditos de carbono de reducción de emisiones de la deforestación y degradación, con el objetivo de contribuir a frenar la deforestación en determinadas regiones donde Telefónica tiene operaciones

Los créditos de carbono consisten en la compra de certificados de CO₂ en el mercado voluntario. Estos créditos se generan por proyectos que absorben o reducen la emisión de CO₂ a la atmósfera, que deben contar con certificaciones respecto a estándares internacionales de la más alta calidad y en la medida de lo posible tener beneficios sociales aparejados. Esta información es verificada anualmente por un auditor externo.

Determinación del grado de cumplimiento: La neutralización/compensación de emisiones se calcula como la proporción entre la cantidad de créditos de carbono retirados en nombre de la Compañía y las emisiones de alcance 1+2.

El nivel de emisiones directas e indirectas de CO₂ procedentes de la actividad diaria de Telefónica se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Emisión CO}_2 = \text{Dato de Actividad} \times \text{Factor de Emisión}$$

Donde:

- Dato de Actividad: Cantidad de energía, combustible, gas, etcétera consumida por la Compañía durante el año.
- Factor de Emisión: Cantidad de CO₂ que se emite a la atmósfera por el consumo de cada unidad de actividad.

Para la electricidad se utiliza el factor de emisión que proporcionan fuentes oficiales (Unión Europea, Ministerios, CNMC, etcétera) y para los combustibles se utilizan los factores de emisión del *GHG Protocol* e *IPCC (Panel Intergubernamental de cambio climático de la ONU)*.

Escala de logro: El Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, ha determinado una escala de logro que incluye un umbral mínimo del 90% de cumplimiento, por debajo del cual no se abonará incentivo y cuyo cumplimiento supondrá la entrega del 2,5% de las acciones teóricas asignadas, y un nivel máximo del 100% de cumplimiento, que supondrá la entrega del 5% de las acciones teóricas asignadas. Adicionalmente, será necesario alcanzar un nivel mínimo de reducción de emisiones de alcance 1 + 2, en línea con el escenario 1,5°C del Acuerdo de París (SBTi) para que se abone esta parte del incentivo.

% de Mujeres en posiciones Directivas (5%)

Definición: Porcentaje de mujeres en puestos directivos en el Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2026, medido como el número de mujeres en posiciones directivas comparándolo con el total de posiciones directivas en Telefónica.

Determinación del grado de cumplimiento: Se compara el porcentaje de mujeres en posiciones directivas con el porcentaje objetivo fijado por el Consejo de Administración para 2026.

Escala de logro: El Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, ha determinado una escala de logro que incluye un umbral mínimo del 90% de cumplimiento, por debajo del cual no se abonará incentivo y cuyo cumplimiento supondrá la entrega del 2,5% de las acciones teóricas asignadas, y un nivel máximo del 100% de cumplimiento, que supondrá la entrega del 5% de las acciones teóricas asignadas.

La CNRBG realizará un seguimiento anual de los objetivos, y una vez finalizado cada uno de los ciclos del Plan, se determinará el grado de consecución. En esta labor de evaluación, la CNRBG contará con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilitará información sobre los resultados auditados por el auditor externo y el auditor interno de la Compañía, que habrán sido en primer término analizados por la propia Comisión de Auditoría y Control. Tanto para el establecimiento de los objetivos como para la evaluación de su cumplimiento, la CNRBG también considerará cualquier riesgo asociado.

Al determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos se eliminarán aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que

puedan introducir distorsiones en los resultados de la evaluación y se considerará la calidad de los resultados en el largo plazo en la propuesta de Retribución Variable a Largo Plazo.

Los Partícipes no recibirán las acciones a las que, en su caso, pudieran tener derecho, hasta que la CNRBG y la Comisión de Auditoría y Control hayan realizado las actuaciones descritas anteriormente, en línea con lo establecido en la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno. El importe que, en su caso, se abone estará sujeto a las cláusulas de recuperación ("clawback") descritas en la subsección siguiente "Cláusulas de recuperación de la retribución variable" del presente Informe.

En todo caso, el 100% de las acciones que se entreguen al amparo del Plan a los Consejeros Ejecutivos estarán sometidas a un periodo de retención de dos años. Además, con arreglo a lo dispuesto en la Política de Remuneraciones, los Consejeros Ejecutivos deberán mantener (directa o indirectamente) un número de acciones (incluyendo las entregadas como remuneración) equivalente a dos anualidades de su Retribución Fija bruta, mientras sigan perteneciendo al Consejo de Administración y desarrollen funciones ejecutivas.

En tanto no se cumpla con dicho requisito, el periodo de retención al que estarán sometidas las acciones que, en su caso, se entreguen con arreglo al Plan a los Consejeros Ejecutivos será de tres años.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que los Consejeros Ejecutivos necesiten enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la CNRBG, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Funcionamiento del Segundo (2022-2025) y Tercer ciclo (2023-2026) del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026:

Las características principales de estos ciclos se describen en los Informes Anuales sobre Remuneración de los Consejeros correspondientes a los años 2021 y 2022.

Sin perjuicio de lo anterior, a continuación se indican las métricas, ponderaciones y niveles de pago dependiendo del nivel de cumplimiento correspondientes a estos ciclos:

Métricas	Ponderación (%)	Resultado de la Compañía	Incentivo a liquidar (%)
TSR Relativo ¹	50 %	Percentil 75 o superior	100 %
		Mediana	30 %
		Por debajo de mediana	0%
Flujo de Caja Libre	40 %	100% de cumplimiento	100 %
		90% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%
Neutralización de Emisiones de CO ₂ alcances 1+2 en 2025 ²	10 %	100% de cumplimiento	100 %
		90% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%

¹ Grupo de comparación: Vodafone Group, America Movil, Deutsche Telekom, BT Group, Orange, Telecom Italia, Telenor, TeliaSonera, Swisscom, Koninklijke KPN, TIM Brasil, Proximus, Millicom, Liberty Global.
² Adicionalmente, para que se abone el incentivo es necesario alcanzar un nivel mínimo de reducción de emisiones.

Implicaciones de un cambio de control en las Retribuciones Variables a Largo Plazo:

En el caso de producirse un cambio de control en Telefónica, los ciclos que se encuentren en curso en 2024 serán objeto de liquidación anticipada de forma proporcional, entregándose a los Partícipes, cuando proceda, las acciones, o bien en su importe equivalente en efectivo, considerándose a estos efectos el precio de cierre de la última sesión bursátil del mes inmediato anterior a la fecha en la que se produzca el cambio de control.

El incentivo a liquidar se prorrateará por el tiempo transcurrido desde la fecha de inicio del ciclo que corresponda, y se ajustará en función del cumplimiento de los objetivos en la fecha del cambio de control.

D. PLAN DE PENSIONES PARA EMPLEADOS DE TELEFÓNICA

Aportaciones:

El Plan de Pensiones de los Consejeros Ejecutivos sigue el mismo esquema que en los últimos años y tanto la determinación de las cuantías como las condiciones que se describen más adelante son idénticas a las que se aplican para el resto de la plantilla de Telefónica en España:

- Presidente Ejecutivo: 6,87% del salario regulador, más un 2,2% de aportación obligatoria realizada por el Presidente Ejecutivo, hasta alcanzar el límite máximo anual que la Ley establezca en cada momento.
- Consejero Delegado: 4,51% del salario regulador, más un 2,2% de aportación obligatoria realizada por el Consejero Delegado, hasta alcanzar el límite máximo anual que la Ley establezca en cada momento.

Funcionamiento:

Se trata de un plan de aportación definida, conforme a lo establecido en los respectivos contratos, que cubre las contingencias siguientes: jubilación; fallecimiento del partícipe; fallecimiento del beneficiario; incapacidad laboral total y permanente para la profesión habitual, absoluta y permanente para todo trabajo y gran invalidez; y dependencia severa o gran dependencia del partícipe.

La prestación consiste en el derecho económico que corresponde a los beneficiarios como consecuencia del acaecimiento de cualquiera de las contingencias cubiertas por este Plan de Pensiones. Se cuantificará conforme al número de unidades de cuenta que le correspondan a cada partícipe en función de las cantidades aportadas al Plan de Pensiones y se valorarán a los efectos de su abono conforme al valor de la unidad de cuenta del día hábil anterior a la fecha en que se haga efectiva la prestación.

Asimismo, el partícipe podrá hacer efectivos sus derechos consolidados, en su totalidad o en parte, con carácter excepcional, en los supuestos de enfermedad grave o desempleo de larga duración.

El Plan de Pensiones se encuentra integrado en el Fondo de Pensiones Fonditel B, Fondo de Pensiones, gestionado por Fonditel Pensiones, EGFP, S.A.

Durante el ejercicio 2024 la ley puede modificar los límites financieros y fiscales de las aportaciones a los planes de pensiones. En este sentido, y tal como se venía realizando, se tiene suscrito un seguro colectivo *unit link* en el que se canaliza el exceso de aportación sobre los límites fiscales anuales recogidos en la legislación.

Este seguro *unit link*, concertado con la entidad Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, cubre las mismas contingencias que el Plan de Pensiones y los mismos supuestos de liquidez excepcional en caso de enfermedad grave o desempleo de larga duración.

E. RETRIBUCIÓN EN ESPECIE

Los Consejeros Ejecutivos perciben, como remuneración en especie, además del seguro de vida con cobertura de muerte o invalidez descrito anteriormente, un seguro de salud general y de cobertura dental y tienen asignado un vehículo de compañía, todo ello en línea con la política general aplicable a los Directivos de la Compañía.

Asimismo, los Consejeros Ejecutivos participaron en el Plan Global de Compra Incentivada de Acciones para Empleados (PLAN100), en las mismas condiciones que el resto de empleados de Telefónica. Los Consejeros Ejecutivos decidieron destinar a la adquisición de acciones el importe máximo establecido en el PLAN100 (1.800 euros). De acuerdo con las condiciones del PLAN100, los Consejeros Ejecutivos percibirán cada uno de ellos 589 acciones, 489 derivadas de su aportación para la adquisición de las mismas y 100 que serán entregadas gratuitamente por la compañía a todos los beneficiarios para conmemorar el centenario de la Compañía.

Asimismo, Telefónica tiene contratada una póliza de responsabilidad civil (D&O) para administradores, directivos y personal con funciones asimilables del Grupo Telefónica, con las condiciones habituales para este tipo de seguros. Dicha póliza también se extiende a sus sociedades filiales en determinados supuestos.

Cláusulas de recuperación de la retribución variable

Telefónica cuenta con una Política de Recuperación ("Executive Compensation Recoupment Policy"), que regula de forma clara y detallada el derecho de la Compañía a recuperar las remuneraciones variables satisfechas durante el plazo general de clawback de tres años.

La Política de Remuneraciones que se sometió a votación de la Junta General de Accionistas en 2023 homogeneizó las cláusulas de recuperación aplicables a toda la retribución variable, estableciendo que el Consejo de Administración valorará, previo informe de la CNRBG, si procede (i) la cancelación total o parcial de la retribución variable que se encuentre pendiente de abono, y/o (ii) la recuperación total o parcial de cualquier elemento de retribución variable dentro de los treinta y seis (36) meses posteriores al abono de la misma ("*clawback*"), cuando se den determinadas circunstancias excepcionales que afecten a los resultados de la Sociedad, o que deriven de una conducta inapropiada del Consejero Ejecutivo.

Adicionalmente, este régimen se ha complementado y desarrollado por una Política de Recuperación (*Executive Officer Compensation Recoupment Policy*) aprobada por el Consejo de Administración en 2023, a propuesta de la CNRBG, con la que Telefónica consolida su compromiso con las mejores prácticas en materia de remuneración a nivel internacional y da cumplimiento de los requisitos de cotización exigidos a los emisores de valores extranjeros que cotizan en la Bolsa de Nueva York, así como a lo dispuesto en la Ley de Reforma de Wall Street y Protección al Consumidor "Dodd-Frank", de Estados Unidos de América (*U.S. Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act*).

En relación con las fórmulas o cláusulas de recobro para poder reclamar la devolución de los componentes variables de la remuneración basados en los resultados cuando tales componentes se hayan pagado atendiendo a unos datos cuya inexactitud haya quedado después demostrada de forma manifiesta y las medidas previstas para evitar conflictos de intereses, en su caso, hay que considerar que la CNRBG:

- Tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la retribución variable ante circunstancias de este tipo.
- Valorará si circunstancias excepcionales de este tipo pueden conllevar incluso la extinción de la relación con el/los responsable/s correspondiente/s, proponiéndose al Consejo de Administración la adopción de las medidas que resulten oportunas.

A estos efectos, se considerarán como circunstancias excepcionales que serán objeto de valoración por parte del Consejo de Administración, entre otras, y a modo de ejemplo, las siguientes:

- Reformulación de los estados financieros de la Compañía no debido a la modificación de las normas contables aplicables.
- En caso de que el Consejero Ejecutivo haya sido sancionado por un incumplimiento grave del código de conducta y demás normativa interna que le resulte de aplicación, o bien por incumplimiento grave de la normativa que le sea igualmente aplicable.
- En cualquier caso, cuando se ponga de manifiesto que la liquidación del elemento de retribución variable que se trate se ha producido total o parcialmente con base en información cuya falsedad o inexactitud grave quede demostrada a posteriori, de forma manifiesta u otras circunstancias no previstas ni asumidas por la Compañía, que tengan un efecto negativo material sobre las cuentas de resultados.
- Cuando el auditor externo de la Compañía introduzca salvedades en su informe que minoren los resultados tomados en consideración para determinar el importe de la retribución variable a abonar.

Posibles pagos en caso de cese

Los contratos suscritos con los Consejeros Ejecutivos son de carácter indefinido e incluyen un pacto de no concurrencia. Dicho pacto supone que, una vez extinguido el correspondiente contrato y durante la vigencia del pacto (dos años tras la finalización del contrato por cualquier causa), los Consejeros Ejecutivos no podrán prestar servicios ni directa ni indirectamente, ni por cuenta propia o ajena, ni por sí, ni por terceros, a empresas españolas o extranjeras cuya actividad sea idéntica o similar a la de Telefónica.

Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de sus anteriores contratos, que preveían una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro (4) anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última Retribución Fija y la media aritmética de la suma de las dos (2) últimas Retribuciones Variables Anuales percibidas según contrato.

Por otra parte, los Consejeros Ejecutivos participan en un Plan de Previsión Social de Directivos que cubre las contingencias de jubilación, jubilación anticipada, incapacidad laboral permanente en los grados de incapacidad total o absoluta o gran invalidez y fallecimiento y cuya aportación anual equivale al 35% de la Retribución Fija, tras deducir las aportaciones realizadas al Plan de Pensiones para empleados de Telefónica descrito en la letra D anterior. No obstante, la percepción de la compensación descrita en el párrafo

anterior es incompatible con el reconocimiento de derecho económico alguno relacionado con este Plan de Previsión Social de Directivos. Por lo tanto, en caso de percibir la compensación económica referida anteriormente, al Consejero Ejecutivo correspondiente no se le reconocerá ningún derecho económico derivado de este Plan.

El vehículo de instrumentación de este Plan aprobado en 2006 es un seguro colectivo de vida en la modalidad de *unit link* concertado con una entidad aseguradora, y el importe de la prestación de esta garantía será equivalente a la provisión matemática que corresponda al asegurado en la fecha en la que el tomador comunique y acredite a la aseguradora el acceso a alguna de las situaciones cubiertas por el Plan.

No se contempla actualmente la consolidación de derechos a favor de los Consejeros Ejecutivos. Si hubiese cualquier modificación legal al respecto, el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, podrá llevar a cabo las adaptaciones oportunas.

Aunque no se prevén cambios en el funcionamiento del Plan de Previsión Social de Directivos, en caso de que se introdujeran modificaciones al mismo, éstas deberán ser acordadas por el Consejo de Administración. La modificación que se produzca deberá ser motivada y propuesta por la CNRBG, y, en su caso, se informará convenientemente de los motivos de dicha modificación en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

Condiciones contractuales de los Consejeros Ejecutivos

Los contratos que en la actualidad regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos son de naturaleza mercantil e incluyen las cláusulas que en la práctica acostumbra a incluirse en este tipo de contratos. Dichos contratos han sido propuestos por la CNRBG y aprobados por el Consejo de Administración y no sufrieron modificaciones significativas durante el ejercicio 2023.

Además de las condiciones de indemnización expuestas en el punto anterior, a continuación se describen de forma resumida las principales condiciones de los contratos de los Consejeros Ejecutivos:

- Duración: Indefinida
- Preaviso: Se recoge la obligación de preavisar en el caso de extinción del contrato por decisión unilateral del Consejero Ejecutivo, disponiéndose que deberá comunicar su decisión unilateral por escrito y con una antelación mínima de tres meses, salvo casos de fuerza mayor. En el supuesto de que incumpliera tal obligación, deberá abonar a la Compañía una cantidad equivalente a la Retribución Fija correspondiente al período de preaviso incumplido.
- Exclusividad: El contrato establece la prohibición, durante su vigencia, de celebrar -directamente o

mediante persona interpuesta- otros contratos laborales, mercantiles o civiles con otras empresas o entidades que desarrollen actividades de análoga naturaleza a las de Telefónica.

- Pacto de no concurrencia: Declara compatible su relación con el desempeño de otros puestos representativos, de administración y gestión y con otras situaciones profesionales que pueda atender en otras entidades dentro de Telefónica, o en cualesquiera otras entidades ajenas a la Compañía con conocimiento expreso de la CNRBG y del Consejo de Administración.

Por el contrario, declara incompatible, durante la vigencia del pacto (dos (2) años tras la finalización del contrato por cualquier causa), la prestación de servicios directa e indirectamente, por cuenta propia o ajena, por sí, por terceros, a empresas españolas o extranjeras cuya actividad sea idéntica o similar a la de Telefónica.

- Confidencialidad: Durante la vigencia de la relación y también tras su terminación, se establece un deber de confidencialidad respecto de las informaciones, datos y cualquier tipo de documentos de carácter reservado y confidencial que conozca y a los que haya tenido acceso, como consecuencia del ejercicio de su cargo.
- Cumplimiento del sistema normativo: Se incluye la obligación de observancia de las reglas y obligaciones establecidas en el régimen normativo de Telefónica, que se encuentran, entre otras normas, en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores de Telefónica.

Compromiso de tenencia permanente de acciones

Los Consejeros Ejecutivos cumplen ampliamente el compromiso de tenencia de acciones de dos anualidades de su Retribución Fija bruta.

Tal y como establece la Política de Remuneraciones de los Consejeros, los Consejeros Ejecutivos deberán mantener (directa o indirectamente) un número de acciones (incluyendo las entregadas como remuneración) equivalente a dos (2) anualidades de Retribución Fija bruta, mientras sigan perteneciendo al Consejo de Administración y desarrollen funciones ejecutivas.

Para alcanzar dicho objetivo se establece un periodo de cinco años, a contar desde el 1 de enero de 2019 o, en el caso de Consejeros Ejecutivos nombrados con posterioridad, desde su nombramiento, salvo que el Consejo de Administración/la CNRBG aprueben un plazo superior en caso de concurrir circunstancias excepcionales.

Requerimiento de tenencia de acciones

Presidente Ejecutivo	200% Retribución Fija bruta
Consejero Delegado	200% Retribución Fija bruta

Mientras no se haya alcanzado el número de acciones sujeto a este compromiso, las acciones que el Consejero Ejecutivo reciba al amparo de cualquier elemento de retribución variable estarán sometidas a un periodo de retención mínimo de 3 años, elevando por tanto el grado de compromiso del Consejero Ejecutivo.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que los Consejeros Ejecutivos necesiten enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la CNRBG, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

La verificación de este compromiso se realizará por la CNRBG, que, entre otras cuestiones, considerará aspectos como el precio de la acción a tener en cuenta o la periodicidad con la que se revisará el compromiso de tenencia.

A 31 de diciembre de 2023, el Presidente Ejecutivo de la Compañía, D. José María Álvarez-Pallete López era titular de 2.313.994 acciones de Telefónica, S.A. Asimismo, el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, era titular de 697.347 acciones de Telefónica.

A este respecto, el precio por el que los Consejeros Ejecutivos adquirieron sus acciones representa un importe que superaba ampliamente dos veces su Retribución Fija.

5.1.5. Remuneración de los Consejeros en su condición de tales en 2024

La retribución de los consejeros en su condición de tales permanece sin cambios desde el año 2012.

La remuneración que corresponde a los Consejeros en su condición de tales se estructura, dentro del marco legal y estatutario, con arreglo a los criterios y conceptos retributivos indicados a continuación, dentro del límite máximo a tal efecto determinado por la Junta General de Accionistas, de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de los Estatutos Sociales.

De acuerdo con lo anterior, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 11 de abril de 2003 fijó en 6 millones de euros el importe máximo bruto anual de la retribución a percibir por los Consejeros en su condición de miembros del Consejo de Administración.

La remuneración anterior tiene, en todo caso, el carácter de máxima, correspondiendo al Consejo de Administración la propuesta de distribución de su importe entre los distintos conceptos y entre los distintos Consejeros, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada Consejero, la pertenencia a Comisiones dentro del Consejo de Administración y las demás circunstancias objetivas que considere relevantes.

En relación con el ejercicio 2024, en función de la información de mercado disponible, la Comisión ha propuesto al Consejo no incrementar la retribución fija de los Consejeros. Esta retribución permanece sin cambios desde el año 2012.

	Consejo de Administración	Comisión Delegada	Comisiones Consultivas o de Control (*)
Presidente (**)	240.000 euros	80.000 euros	22.400 euros
Vicepresidente	200.000 euros	80.000 euros	-
Vocal Dominical	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros
Vocal Independiente	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros
Otro Externo	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros

(*) Adicionalmente, el importe de la dieta por asistencia a cada una de las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control es de 1.000 euros.

(**) A este respecto, el Presidente Ejecutivo, ha renunciado, al igual que en años anteriores, al cobro de los importes anteriormente indicados (esto es, 240.000 euros como Presidente del Consejo de Administración, y 80.000 euros como Presidente de la Comisión Delegada)

Los Consejeros Ejecutivos podrán renunciar a percibir dichas asignaciones.

Además, los Consejeros no Ejecutivos perciben la remuneración que les corresponde por pertenecer a determinados órganos de administración de algunas sociedades filiales y participadas de Telefónica.

5.1.6. Aplicación de la Política de Remuneraciones en 2023

GRI 2-19

Resumen de la Política de Remuneraciones vigente en 2023 y resultados de la votación del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente a 2022

La remuneración correspondiente al ejercicio 2023 ha seguido los términos establecidos en las siguientes políticas retributivas:

- Desde el 1 de enero hasta el 30 de marzo, la Política de Remuneraciones de Consejeros aprobada en la Junta General de Accionistas de la Compañía celebrada el 23 de abril de 2021, con el 88,97% de los votos emitidos (se puede acceder a esta Política en el siguiente link: <https://telefonica.com/es/wp-content/uploads/sites/4/2021/10/Politica-Remuneraciones-Consejeros-punto-IX-Orden-del-dia.pdf>)
- Desde el 31 de marzo hasta el 31 de diciembre, la Política de Remuneraciones aprobada por la Junta General de Accionistas el 31 de marzo de 2023 (el link a esta Política se puede encontrar en la sección 5.1.3). Esta Política es continuista con la aprobada por la Junta General de Accionistas del 23 de abril de 2021. En relación con los Consejeros Ejecutivos, se eliminó la posibilidad de conceder remuneraciones extraordinarias y se amplió hasta los treinta y seis (36) meses la duración del período en el que es posible aplicar las cláusulas clawback.

No se ha producido ninguna desviación del procedimiento para la aplicación de la Política de Remuneraciones vigente en cada momento, ni se ha aplicado ninguna excepción temporal a la misma.

A este respecto, la remuneración obtenida en 2023 por los Consejeros Ejecutivos y los Consejeros en su condición de tales ha estado compuesta por los elementos descritos en la actual Política de Remuneraciones vigente en 2024.

La descripción detallada del sistema retributivo de los Consejeros en 2023 se incluyó en la sección 5.1.4 del IAR correspondiente a 2022. Dicho Informe fue aprobado por el 92,81% de los votos emitidos a favor, con un 6,28% de votos emitidos en contra y un 0,91% de abstenciones.

Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2023

- La Retribución Fija del Presidente Ejecutivo sigue siendo la misma desde el año 2013, que fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido invariable tras su nombramiento como Presidente en el año 2016. En el caso del Consejero Delegado, su importe permanece sin cambios desde su nombramiento en 2017.
- La Retribución Variable a Corto Plazo obtenida por los Consejeros Ejecutivos ha ascendido al 85,92% del importe máximo.
- El coeficiente de pago ponderado del primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2021 ha sido del 89,45%. Este porcentaje se explica por el buen comportamiento del Flujo de Caja Libre y del Retorno Total para el Accionista de Telefónica (TSR) en el periodo 2021-2023, que se ha situado por encima del TSR obtenido por la mayoría de las compañías incluidas en el grupo de comparación. Además, Telefónica ha cumplido con su objetivo vinculado a la Neutralización de Emisiones.
- La retribución total devengada por los Consejeros Ejecutivos se encuentra por debajo de la retribución máxima establecida en la Política de Remuneraciones.

A. RETRIBUCIÓN FIJA

Presidente Ejecutivo: 1.923.100 euros.

En el caso del Presidente Ejecutivo, el importe de Retribución Fija correspondiente a 2023 es igual al percibido desde el año 2013, que fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido invariable tras su nombramiento como Presidente en el año 2016.

Consejero Delegado: 1.600.000 euros.

Esta remuneración es idéntica a la que se fijó en el momento que el Sr. Vilá fue nombrado Consejero Delegado de la Compañía el 26 de julio de 2017.

B. RETRIBUCIÓN VARIABLE A CORTO PLAZO

Presidente Ejecutivo: 3.717.737 euros.

Calculado como la multiplicación de la remuneración fija (1.923.100 euros) por el Importe Máximo (225%) por el coeficiente de pago ponderado (85,92%)

Consejero Delegado: 2.577.600 euros.

Calculado como la multiplicación de la remuneración fija (1.600.000 euros) por el Importe Máximo (187,5%) por el coeficiente de pago ponderado (85,92%).

Para el ejercicio 2023 el Consejo de Administración aprobó, previa propuesta de la CNRBG, aquellas métricas cuantificables y medibles que mejor reflejan las palancas de creación de valor del Grupo Telefónica con el objetivo de garantizar el cumplimiento de su Plan Estratégico.

Estas métricas y su peso relativo son las siguientes:

MÉTRICA	DEFINICIÓN Y FORMA DE MEDICIÓN	PONDERACIÓN
OBJETIVOS FINANCIEROS		80%
INGRESOS OPERATIVOS	Se corresponde con los ingresos de los servicios, ingresos generados a partir de la actividad principal de la Compañía, ingresos por venta de terminales y otros ingresos por Operaciones.	30%
OIBDA	Es el resultado operativo antes de Amortizaciones y Depreciaciones. El resultado operativo incluye los ingresos operativos menos todos los costes (directos, comerciales, gestión de clientes, red, sistemas, soporte y empleados entre otros).	30%
Flujo de Caja Libre	Es el importe de caja generado por las operaciones a lo largo del año y se calcula como el acumulado de los fondos cobrados a los clientes menos los pagos necesarios para desarrollar las operaciones e invertir en los activos, incluyendo por tanto pago a proveedores, empleados, así como por espectro, tasas, impuestos e intereses de la deuda.	20%
OBJETIVOS NO FINANCIEROS - ESG		20%
CONFIANZA DEL CLIENTE (NPS/NPS GAP)	NPS y NPS GAP son las métricas utilizadas para medir la experiencia de nuestros clientes. Calcula cuál es su predisposición para recomendar nuestros servicios o productos, así como la diferencia con el valor obtenido por el competidor principal en la misma encuesta. Se construye a partir de la respuesta a la pregunta: ¿con qué probabilidad recomendarías los servicios de Movistar/O2/Vivo a un familiar, amigo o colega? (En una escala de 1 a 10, 1 significa que no recomendaría; y 10 significa que sí recomendaría). Las valoraciones entre 9 y 10 se consideran promotores, y entre 1 y 6 se consideran detractores. NPS = % Promotores - % Detractores	9%
CONFIANZA DE LA SOCIEDAD (REP Trak @)	El RepTrak® Pulse es la métrica utilizada para medir la reputación (la percepción que tiene la sociedad sobre Telefónica). Valora el atractivo emocional que una persona tiene hacia nuestra compañía según 4 elementos fundamentales: admiración y respeto, estima, confianza, y buena impresión.	3%
CAMBIO CLIMÁTICO (Emisiones de gases de efecto invernadero)	Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es la métrica utilizada para medir nuestro impacto ambiental. Se mide a través de emisiones directas e indirectas de CO ₂ , procedentes de la actividad diaria de Telefónica. Emisión CO ₂ = Dato de Actividad x Factor de Emisión - Dato de actividad: Cantidad de energía, combustible, gas, etcétera consumida por la Compañía - Factor de Emisión: Cantidad de CO ₂ que se emite a la atmósfera por el consumo de cada unidad de actividad. Para la electricidad se utiliza el factor de emisión que nos proporcionan fuentes oficiales (Unión Europea, Ministerios, CNMC, etcétera) y para los combustibles se utilizan los factores de emisión del GHG Protocol e IPCC (Panel Intergubernamental de cambio climático de la ONU). Se usan factores de emisión constantes para la retribución anual a fin de evitar variaciones por causas ajenas a la Compañía.	5%
IGUALDAD DE GÉNERO (% Mujeres Ejecutivas)	El porcentaje de Mujeres Directivas del Grupo Telefónica es la métrica utilizada para medir el objetivo relativo a la Igualdad de Género. Se mide sobre el colectivo total de Ejecutivos del Grupo Telefónica a cierre de plantilla del mes de diciembre. El colectivo de directivos se define de acuerdo con los criterios y procesos establecidos por el área de Personas a nivel Corporación. Previo a la validación de la CNRBG, se cuenta con un Comité de Transparencia y Diversidad, del que forman parte el Presidente y cuatro miembros del Comité Ejecutivo, donde se validan, con carácter mensual, las propuestas de nombramientos de este colectivo, para asegurar el cumplimiento de las medidas y políticas establecidas en materia de transparencia e igualdad de género.	3%

A lo largo del año la CNRBG ha realizado un seguimiento de dichos objetivos establecidos para la Retribución Variable a Corto Plazo de 2023, pagadera en 2024.

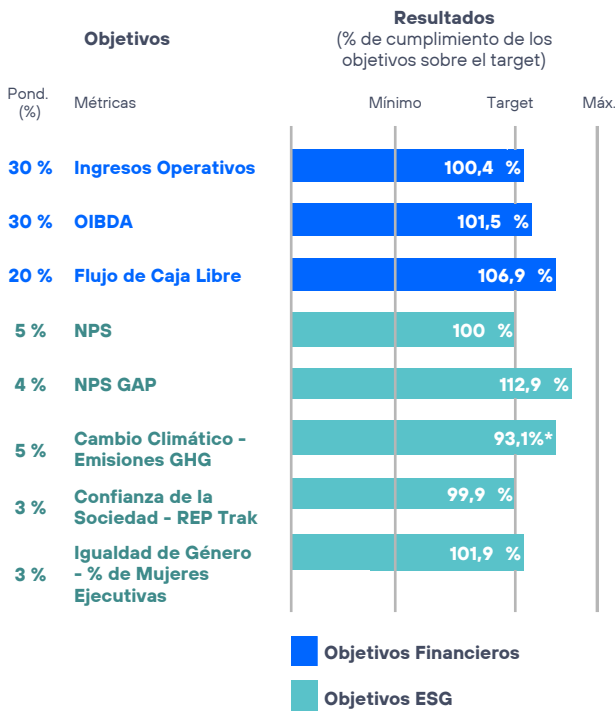
La evaluación final de los citados objetivos se ha realizado sobre la base de los resultados auditados correspondientes al ejercicio 2023 de acuerdo con el siguiente proceso:

1. Los resultados del ejercicio 2023 así como el grado de consecución de los objetivos han sido analizados, en primer término, por la Comisión de Auditoría y Control, sobre la base de los resultados auditados por PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Tras dicho análisis, la CNRBG estableció una propuesta de Retribución Variable a Corto Plazo al Consejo de Administración. La Comisión también ha considerado la

calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de retribución variable.

2. Por último, el Consejo de Administración ha aprobado la propuesta de Retribución Variable a Corto Plazo de la CNRBG. Como resultado de lo anterior, y de acuerdo con lo establecido en la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno, el Consejo de Administración ha acordado abonar a los Consejeros Ejecutivos en el primer trimestre de 2024 las cantidades recogidas a continuación, con base en el siguiente grado de consecución de los objetivos:



*El KPI de cambio climático de Emisiones GHG tiene una curva de pago inversa, de manera que cumplimientos por debajo del 100% (nivel de emisiones menor al del objetivo) es positivo, y da lugar a payouts por encima del 100%.

Una vez aplicadas las escalas de logro de cada uno de los objetivos, se ha determinado un 107,4% de coeficiente de pago ponderado sobre el Importe Target, que se corresponde con 3.717.737 euros para el Presidente Ejecutivo (85,92% del Importe Máximo) y 2.577.600 euros para el Consejero Delegado (85,92% del Importe Máximo). La Retribución Variable a Corto Plazo target ascendía al 180% de la Retribución Fija Anual para el Presidente Ejecutivo y de un 150% de la Retribución Fija Anual para el Consejero Delegado.

C. RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO PLAZO

Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2021. Devengo del primer ciclo

La Junta General de Accionistas de 2021 aprobó un Plan de Incentivo a Largo Plazo consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a Directivos de

Telefónica que, cumpliendo con los requisitos establecidos al efecto en cada momento, fueron invitados a participar en el mismo, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A.

El 31 de diciembre de 2023 finalizó el periodo de medición de los objetivos del primer ciclo del Plan. El número de acciones teóricas asignadas en caso del cumplimiento del 100% de los objetivos de TSR, Flujo de Caja Libre y Neutralización de emisiones de CO2, que correspondería a los Consejeros Ejecutivos, fue el siguiente:

- Presidente Ejecutivo: 1.094.000 acciones.
- Consejero Delegado: 819.000 acciones.

Para determinar el número concreto de acciones a entregar al finalizar el citado ciclo, la CNRBG ha analizado el grado de cumplimiento de cada uno de los tres objetivos.

Métricas	Ponderación (%)	Resultado de la Compañía	Incentivo a devengar (%)
TSR Relativo*	50 %	Percentil 75 o superior	100 %
		Mediana	30 %
		Por debajo de mediana	0 %
Flujo de Caja Libre	40 %	100% de cumplimiento	100 %
		90% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0 %
Neutralización de emisiones de CO ₂	10 %	100% de cumplimiento	100 %
		90% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0 %

*Grupo de Comparación: America Movil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group, Proximus, Koninklijke KPN, Millicom, Swisscom, Telenor, TeliaSonera, Tim Brasil y Liberty Global.

En relación con el TSR Relativo, cuya ponderación es del 50%, Kepler ha facilitado a la CNRBG el cálculo del TSR Relativo de Telefónica desde el comienzo del ciclo (2021) hasta el final del mismo (2023), con relación con los TSR's alcanzados por determinadas compañías pertenecientes al sector de telecomunicaciones, ponderados según su relevancia para Telefónica que a efectos del Plan constituyen el grupo de comparación. Las compañías incluidas en el grupo de comparación se relacionan a continuación:

America Movil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group, Proximus, Koninklijke KPN, Millicom, Swisscom, Telenor, TeliaSonera, Tim Brasil y Liberty Global.

El TSR de Telefónica en el periodo ha sido del 37,9%, situándose en sexta posición en el grupo de comparación, esto es, en el percentil 68 siguiendo la escala de logro

establecida. Por tanto, se ha generado el derecho a percibir el 78,9% de las acciones vinculadas al cumplimiento del objetivo de TSR Relativo.

En relación con el Flujo de Caja Libre, cuya ponderación es del 40%, la Dirección de Planificación y Control preparó un informe en relación con el Flujo de Caja Libre generado por el Grupo Telefónica en cada uno de los años del periodo de medición de objetivos (2021, 2022 y 2023), sobre la base de los resultados auditados por el auditor interno y externo de la Compañía, comparándolo con el valor fijado en los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración para cada ejercicio.

Se ha considerado como grado de cumplimiento final el promedio de los resultados parciales anuales obtenidos y aprobados por la CNRBG.

La CNRBG ha ido realizando un seguimiento anual del Flujo de Caja Libre, y una vez analizado el informe de la Dirección de Planificación y Control, ha determinado el grado de consecución. En esta función de evaluación, la CNRBG ha contado con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilita información sobre los resultados auditados por el auditor externo de la Compañía.

A este respecto, el grado de cumplimiento anual del Flujo de Caja Libre ha sido del 135% (año 2021), 108,5% (año 2022) y 106,9% (año 2023). Por tanto, el coeficiente de pago vinculado al Flujo de Caja Libre ha sido del 100%.

En relación con el objetivo de Neutralización/compensación de emisiones de CO₂, cuya ponderación es del 10% restante, y que mide también la reducción de emisiones de alcance 1 + 2, en línea con el escenario 1,5°C del Acuerdo de París (SBTi), y con el objetivo marcado por la Compañía de alcanzar las cero emisiones netas en 2040 y neutralizar las emisiones de alcance 1+2 a partir del año 2025 en nuestros principales mercados, la Dirección de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad preparó un informe relativo a la Neutralización/compensación de emisiones de CO₂ a 31 de diciembre de 2023, sobre la base de los resultados auditados por el auditor interno y externo de la Compañía.

La CNRBG ha ido realizando un seguimiento periódico del nivel de Neutralización/compensación de emisiones de CO₂, y una vez analizado el informe de la Dirección de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, ha determinado el grado de consecución. En esta función de evaluación, la CNRBG ha contado con el soporte de la Comisión de Sostenibilidad y Regulación y de la Comisión de Auditoría y Control.

A este respecto, se ha cumplido con el umbral mínimo de reducción de emisiones de CO₂ que activa la posibilidad de evaluar el grado de cumplimiento del objetivo de Neutralización/compensación de emisiones de CO₂ en los diferentes mercados, que en este ejercicio se ha situado un 65% por encima del nivel target y, por tanto, el coeficiente de pago vinculado a la Neutralización de emisiones de CO₂ ha sido del 100%.

Teniendo en cuenta los resultados del TSR Relativo, del Flujo de Caja Libre y de la Neutralización de emisiones de CO₂, el coeficiente de pago ponderado ha ascendido a un 89,45% (978.583 acciones para el Presidente Ejecutivo y 732.596 acciones para el Consejero Delegado). Este incentivo se entregará a lo largo del mes de marzo de 2024, una vez se hayan formulado y auditado las cuentas del ejercicio 2023, tal y como establece la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas de la CNMV.

Métricas	Pago (%)	Ponderación (%)	Pago ponderado (%)
TSR Relativo	78,9 %	50,0 %	39,45 %
Flujo de Caja Libre	100,0 %	40,0 %	40,0 %
Neutralización de emisiones de CO ₂	100,0 %	10,0 %	10,0 %
TOTAL			89,45 %

Por otro lado, tal y como se detalló en la sección C) del apartado 5.1.6 del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros del año pasado, en marzo de 2023 se liquidó el tercer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, cuyo periodo de medición comprendía el periodo 2020-2022 y el incentivo estaba vinculado al TSR Relativo y al Flujo de Caja Libre. A este respecto, teniendo en cuenta que el coeficiente ponderado de pago fue del 50%, se abonaron 133.500 acciones al Presidente Ejecutivo y 99.000 acciones al Consejero Delegado.

D. PLAN DE PENSIONES PARA EMPLEADOS DE TELEFÓNICA

Aportaciones realizadas al Fondo de Pensiones Fonditel B, Fondo de Pensiones en 2023:

- Presidente Ejecutivo: 7.574 euros.
- Consejero Delegado: 6.721 euros.

Aportaciones realizadas en 2023 al seguro *unit link*, relacionado con el Plan de pensiones, concertado con Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros:

- Presidente Ejecutivo: 124.543 euros.
- Consejero Delegado: 65.439 euros.

El Plan de Pensiones de los Consejeros Ejecutivos sigue el mismo esquema y se encuentra alineado con el Plan de Pensiones de los empleados de Telefónica en cuanto a sus condiciones y a los porcentajes de aportación.

	Aportación (% salario regulador)	Plan de Pensiones Fonditel	+	Póliza de Seguro Unit-link	Total
Presidente Ejecutivo	6,87%	7.574€	+	124.543€	132.117€
Consejero Delegado	4,51%	6.721€	+	65.439€	72.160€

Los porcentajes de aportación se encuentran alineados con el plan de pensiones de los empleados de Telefónica.

El importe de los derechos consolidados, a 31 de diciembre de 2023, es el siguiente:

- D. José María Álvarez-Pallete López: 358.262 euros (de los que 173.848 euros corresponden a los derechos generados en el Plan de Pensiones de Telefónica Internacional y el resto al Plan de Pensiones de Telefónica).
- D. Ángel Vilá Boix: 381.206 euros (de los que 23.420 euros corresponden a los derechos generados en el Plan de Pensiones de Telefónica España y el resto al Plan de Pensiones de Telefónica).

La provisión matemática del seguro *unit link* a 31 de diciembre 2023 es la siguiente:

- D. José María Álvarez- Pallete López: 1.187.675 euros.
- D. Ángel Vilá Boix: 575.785 euros.

Se hace constar que la evolución de fondos acumulados reflejados responde tanto a las aportaciones realizadas como a la revalorización de los mismos.

Se puede consultar información adicional sobre las características del Plan de Pensiones para empleados en la sección 5.1.4.D) del presente Informe.

E. RETRIBUCIÓN EN ESPECIE

A continuación se incluyen las prestaciones asistenciales que los Consejeros Ejecutivos han percibido en 2023 así como el coste de las mismas:

- D. José María Álvarez- Pallete López: seguro de salud general y de cobertura dental cuyo coste ascendió a 6.207 euros y seguro de vida con cobertura de muerte o invalidez con un coste de 23.156 euros.
- D. Ángel Vilá Boix: seguro de salud general y de cobertura dental cuyo coste ascendió a 6.207 euros, seguro de vida con cobertura de muerte o invalidez con un coste de 18.574 euros y la cesión de uso de vehículo por un importe de 21.176 euros.

Adicionalmente, Telefónica tiene contratada una póliza de responsabilidad civil (D&O) para administradores, directivos y personal con funciones asimilables del Grupo Telefónica, con las condiciones habituales para este tipo de seguros.

F. PLAN DE PREVISIÓN SOCIAL DE DIRECTIVOS

Tal y como se ha explicado en la sección 5.1.4 anterior, no se contempla actualmente la consolidación de derechos del Plan de Previsión Social de Directivos a favor de los Consejeros Ejecutivos. Si hubiese cualquier modificación legal al respecto, el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, podrá llevar a cabo las adaptaciones oportunas.

Además, la percepción de cualquier indemnización derivada del cese de la relación laboral será incompatible con el reconocimiento de derecho económico alguno vinculado a este Plan.

Las aportaciones realizadas en 2023 al plan de previsión social han sido las siguientes:

- Presidente Ejecutivo: 540.968 euros.
- Consejero Delegado: 487.840 euros.

Las expectativas de derecho a 31 de diciembre de 2023 son las siguientes:

- D. José María Álvarez-Pallete López: 11.358.673 euros.
- D. Ángel Vilá Boix: 8.902.470 euros.

Otra información adicional:

- *Malus y clawback*: estas cláusulas no han sido aplicadas durante el ejercicio 2023.
- Durante el ejercicio 2023 los Consejeros Ejecutivos no han percibido ni devengado pagos por cese anticipado o terminación del contrato de Consejeros, ni retribuciones derivadas de la concesión de anticipos, créditos, garantías, ni remuneraciones procedentes de otras sociedades del Grupo o en virtud de los pagos que realice Telefónica a una tercera entidad en la que los Consejeros presten servicios o cualquier otro concepto retributivo distinto de los señalados anteriormente.
- Las condiciones de los contratos de los Consejeros Ejecutivos en 2023 son idénticas a las descritas en el apartado 5.1.4 del presente Informe.

Remuneración de los Consejeros en su condición de tales

La remuneración que corresponde a los Consejeros en su condición de tales ha seguido un esquema idéntico al descrito en la sección 5.1.5. del presente Informe y al que se aplicó en ejercicios anteriores.

A este respecto, y como ya se había señalado en la sección 5.1.5 del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente a 2022, el Presidente Ejecutivo renunció en el año 2023 al cobro de 240.000 euros como Presidente del Consejo de Administración y 80.000 euros como Presidente de la Comisión Delegada.

Además, los Consejeros no Ejecutivos han percibido la remuneración que les corresponde por pertenecer a determinados órganos de administración de algunas sociedades filiales y participadas de Telefónica.

A continuación, y en lo que se refiere al ejercicio 2023, se detalla, en concreto, la pertenencia de los Consejeros a órganos de administración de otras Sociedades del Grupo Telefónica y a Consejos Asesores:

- D. José Javier Echenique Landiribar: Consejero de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. y miembro del Consejo Asesor de Telefónica España.
- D^a María Luisa García Blanco: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica España.
- D^a Verónica Pascual Boé: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech y Consejera de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.
- D. Francisco Javier de Paz Mancho: Consejero de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U., Consejero de Telefónica Brasil, S.A., miembro del Consejo Asesor de Telefónica España, y miembro del Consejo Asesor de Telefónica Hispanoamérica.
- D. Claudia Sender Ramírez: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech y miembro del Consejo Asesor de Telefónica Hispanoamérica.
- D. Peter Löscher: Presidente de Telefónica Deutschland Holding, AG.

Asimismo, se hace constar que D. Juan Ignacio Cirac Sasurain y D. Peter Erskine cesaron en sus cargos de Consejeros de Telefónica, S.A. el 13 de diciembre de 2023, detallándose, a continuación, sus cargos en otras Sociedades del Grupo Telefónica y en Consejos Asesores en 2023:

- D. Juan Ignacio Cirac Sasurain: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech y miembro del Consejo Asesor de Seguridad de Telefónica Ingeniería de Seguridad.
- D. Peter Erskine: Consejero de VMED O2 UK Limited.

De acuerdo con lo anterior, la remuneración agregada por conceptos en 2023 ha sido la siguiente:

	2023	2022
Asignación fija por pertenencia al Consejo, Comisión Delegada y Comisiones Consultivas o de Control	2.604.801 €	2.604.801 €
Dietas de asistencia a las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control	267.000 €	247.000 €
Remuneraciones por pertenencia a determinados Órganos de Administración de algunas sociedades filiales de Telefónica	1.141.102 €	1.068.598 €

Durante el ejercicio 2023 los Consejeros en su condición de tales no han devengado pagos por cese anticipado o terminación del contrato, ni retribuciones derivadas de la concesión de anticipos, créditos, garantías, ni remuneraciones en virtud de los pagos que realice Telefónica a una tercera entidad en la que los Consejeros presten servicios o cualquier otro concepto retributivo distinto de los señalados anteriormente.

Los importes individualizados por consejero se detallan en el anexo estadístico a este Informe.

5.1.7. Proceso de determinación de la Política de Remuneraciones y órganos de la Compañía que intervienen

GRI 2-20

La CNRBG, cuyas responsabilidades y funciones vienen establecidas en los artículos 40 de los Estatutos Sociales, 23 del Reglamento del Consejo de Administración y 4 del Reglamento de la CNRBG, juega un rol principal en la definición de la Política de Remuneraciones del Grupo Telefónica y en el desarrollo y concreción de sus elementos, debiendo ser las principales decisiones aprobadas por el Consejo de Administración.

El mandato de la Comisión en el ámbito de las remuneraciones consiste en revisar y actualizar permanentemente el régimen retributivo de los Consejeros y Altos Directivos y en diseñar nuevos planes de remuneración que logren atraer, retener y motivar a los profesionales más destacados, alineando sus intereses con los objetivos estratégicos de la Compañía.

Adicionalmente, otros órganos y asesores externos participan en el proceso de determinación de la Política de Remuneraciones.

A continuación, se incluyen las funciones que desempeñan los distintos órganos de la Compañía involucrados en la determinación y aprobación de la Política de Remuneraciones y sus condiciones, así como una referencia a la involucración de asesores externos en esta materia:

	Determinación y diseño de los elementos retributivos	Aplicación de la retribución variable	Análisis de la competitividad externa de la remuneración
Junta General de Accionistas	<p>Aprueba la Política de Remuneraciones al menos cada tres años como punto separado del orden del día.</p> <p>Aprueba el importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los Consejeros en su condición de tales.</p> <p>Aprueba los sistemas de remuneración variable de los Consejeros que incluyen la entrega de acciones o de opciones sobre acciones, o retribuciones referenciadas al valor de las acciones.</p> <p>Voto consultivo sobre el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, donde se detallan las retribuciones devengadas durante el ejercicio.</p>	<p>Voto consultivo sobre el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, donde se detallan las retribuciones devengadas durante el ejercicio.</p>	
Consejo de Administración	<p>Consejeros en su condición de tales: aprueba la distribución entre distintos conceptos del importe máximo aprobado por la Junta General de Accionistas.</p> <p>Consejeros Ejecutivos: aprueba la remuneración fija y las condiciones principales del sistema de retribución variable a corto plazo y a largo plazo.</p> <p>Aprueba las adaptaciones o actualizaciones de la Política de Remuneraciones.</p> <p>Aprueba los contratos que regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos.</p> <p>Aprueba el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros para ser sometido a voto consultivo de la Junta General Ordinaria de Accionistas.</p>	<p>Aprueba el diseño, importes <i>target</i>, grado de consecución de los objetivos e importes de incentivo a abonar, en su caso, tanto de la retribución variable a corto plazo como de la retribución variable a largo plazo a los Consejeros Ejecutivos, a partir de la propuesta de la CNRBG.</p> <p>Aprueba el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros para ser sometido a voto consultivo de la Junta General Ordinaria de Accionistas.</p> <p>Evalúa si procede la aplicación de las cláusulas de recuperación (<i>clawback</i>).</p>	<p>Es informado sobre los análisis y estudios retributivos de los Consejeros realizados por la CNRBG.</p>
Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	<p>Consejeros en su condición de tales: propone al Consejo de Administración la distribución entre los distintos conceptos del importe máximo aprobado por la Junta General de Accionistas. Revisa la retribución de los Consejeros de manera periódica para asegurar su adecuación a los cometidos desempeñados por aquéllos.</p> <p>Consejeros Ejecutivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Propone al Consejo de Administración la remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos considerando, entre otros factores, el nivel de responsabilidad y el liderazgo dentro de la organización, favoreciendo la retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento, y dotando de independencia económica suficiente para equilibrar la importancia de otros elementos retributivos. Revisa anualmente las condiciones de la retribución variable, incluyendo la estructura, los niveles máximos de remuneración, los objetivos establecidos y el peso de cada uno de ellos, atendiendo a la estrategia de la Compañía, las necesidades y la situación del negocio. Estas condiciones son sometidas a la aprobación del Consejo de Administración. Propone al Consejo de Administración los contratos que regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos. Propone al Consejo de Administración el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, y, cuando proceda, la Política de Remuneraciones. <p>A la hora de llevar a cabo estas actuaciones, la CNRBG valora el voto de los accionistas en la Junta General a la que se sometió a votación, con carácter consultivo, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio anterior.</p>	<p>Propone al Consejo de Administración los objetivos al inicio de cada periodo de medición.</p> <p>Evalúa el cumplimiento de los objetivos tras finalizar el periodo de medición. De cara a que el abono de la retribución variable quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo los objetivos establecidos, tal y como se establece en la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno, esta evaluación se realiza sobre la base de los resultados auditados por el auditor externo y el auditor interno de la Compañía, los cuales son analizados, en primer término, por la Comisión de Auditoría y Control, así como del grado de consecución de los objetivos. A este respecto, con la finalidad de garantizar que la retribución variable guarda relación efectiva con el desempeño profesional de los beneficiarios, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación.</p> <p>Remite un informe al Consejo, cuando corresponda, sobre la procedencia o no de la aplicación de las cláusulas de recuperación (<i>clawback</i>).</p> <p>Propone al Consejo de Administración la retribución variable a abonar a los Consejeros Ejecutivos. En dicha propuesta también considerará la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de retribución variable.</p> <p>Propone al Consejo de Administración el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, y, cuando proceda, la Política de Remuneraciones.</p>	<p>Realiza una revisión periódica de las remuneraciones de los Consejeros. Como parte de este proceso se llevan a cabo análisis retributivos de competitividad externa y se considera, asimismo, la política retributiva de los Directivos y del resto de empleados de la organización.</p> <p>Los criterios para realizar estos análisis han sido descritos en la sección 5.1.4 anterior.</p>
Comisión de Auditoría y Control		<p>Analiza los resultados auditados por el auditor externo e interno para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la retribución variable.</p>	

	Determinación y diseño de los elementos retributivos	Aplicación de la retribución variable	Análisis de la competitividad externa de la remuneración
Dirección de Planificación y Control, Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad y Dirección de Personas		Preparan informes en relación con el grado de consecución de los objetivos operativos, financieros y no financieros, sobre la base de los resultados auditados por el auditor interno y externo de la Compañía.	
Secretaría General	Elabora la documentación formal relativa a la Política de Remuneraciones a la Junta General de Accionistas, al Consejo de Administración, a la Comisión Delegada y/o a las Comisiones Consultivas o de Control. Prepara, junto con la Dirección de Personas, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	Prepara, junto con la Dirección de Personas, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	
Dirección de Personas	Elabora las propuestas correspondientes de diseño de la Política de Remuneraciones aplicable a los Consejeros Ejecutivos. Prepara, junto con Secretaría General, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	Prepara, junto con Secretaría General, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	Realiza una revisión periódica de las remuneraciones de los Consejeros
Asesores externos durante el año 2023	WTW asesoró en la elaboración del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de 2023. Por su parte, el despacho de abogados Garrigues ha participado en la revisión del citado Informe.	Mercer-Kepler analiza trimestralmente el nivel de cumplimiento del Retorno Total al Accionista (<i>Total Shareholder Return - TSR</i>) de Telefónica de cada uno de los ciclos vivos del plan de acciones.	WTW asesora en el análisis de la comparativa, en relación con el mercado, del paquete retributivo de Consejeros y Alta Dirección.

5.1.8. Trabajos desarrollados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Conforme a los artículos 40 de los Estatutos sociales, 23 del Reglamento del Consejo de Administración y 1 del Reglamento de la CNRBG, la Comisión estará formada por un mínimo de tres Consejeros designados por el Consejo de Administración, debiendo ser Consejeros externos o no ejecutivos, y la mayoría de ellos Consejeros independientes. Asimismo, el Consejero Independiente Coordinador deberá ser miembro de la Comisión. Por último, se establece que el Presidente de esta Comisión será, en todo caso, un Consejero independiente.

A 31 de diciembre de 2023, la composición de la CNRBG es la siguiente:

Nombre	Cargo	Categoría	Fecha de Nombramiento
D. José Javier Echenique Landiribar (*)	Presidente	Independiente	4 de mayo de 2017 (como Vocal) 18 de diciembre de 2019 (fecha de nombramiento como Presidente)
D. Peter Löscher (*)	Vocal	Independiente	17 de abril de 2020
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente	18 de diciembre de 2019
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo	8 de abril de 2016
D ^a Verónica Pascual Boé(**)	Vocal	Independiente	13 de diciembre de 2023

(*) La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en su reunión de 20 de febrero de 2024, acordó nombrar a D. Peter Löscher como Presidente de la mencionada Comisión, en sustitución de D. José Javier Echenique Landiribar, que permanece como Vocal de dicha Comisión.

(**) El 13 de diciembre de 2023, D^a Verónica Pascual Boé fue nombrada Vocal de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en sustitución de D. Peter Erskine, quien presentó su dimisión a sus cargos en el seno del Consejo de Administración y de sus Comisiones.

La CNRBG sigue la Guía Técnica 1/2019 sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, aprobada por la CNMV el 20 de febrero de 2019, así como el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la CNMV, en su versión revisada publicada el 20 de junio de 2020.

Durante el ejercicio 2023 y hasta la fecha de aprobación del presente informe, las actuaciones más relevantes realizadas por la CNRBG han sido las siguientes:

Año 2023:

- Elaboración de un Plan de Trabajo Anual para 2023, a fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente por la Comisión.
- Propuestas y/o Informes de nombramientos y reelecciones relacionadas con el Consejo de Administración y sus Comisiones, y con los Consejos de Sociedades Filiales.
- Análisis de la estructura organizativa del Grupo Telefónica, así como otras cuestiones vinculadas con la plantilla.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados a la remuneración variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos correspondiente al ejercicio 2022.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados al tercer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2018 de los Consejeros Ejecutivos.
- Análisis de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2023.
- Análisis de la retribución total de los miembros del Comité Ejecutivo para el ejercicio 2023.
- Propuesta de fijación y seguimiento de los objetivos ligados a la remuneración variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2023.
- Propuesta de la Política de Remuneraciones de los Consejeros, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 31 de marzo de 2023.
- Propuesta del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2022, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 31 de marzo de 2023.
- Propuesta del Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2022, para su posterior elevación al Consejo de Administración.
- Elaboración de una propuesta de nueva Política de Recuperación para regular de forma clara y detallada el derecho de la Compañía de reclamar la retribución variable percibida por los Consejeros Ejecutivos y otros directivos sujetos a la nueva norma, dando cumplimiento a los requisitos de cotización exigidos a los emisores de valores extranjeros que cotizan en la Bolsa de Nueva York, así como a lo dispuesto en la Ley de Reforma de *Wall Street* y Protección al Consumidor

"Dodd-Frank", de Estados Unidos de América (*U.S. Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act*).

- Propuesta de modificación del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.
- Análisis de los resultados de la evaluación del Consejo de Administración, de sus Comisiones y de la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A.

Año 2024:

- Análisis de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2024.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados a la Retribución Variable a Corto Plazo de los Consejeros Ejecutivos correspondiente al ejercicio 2023.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados al primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2021.
- Propuesta de fijación de los objetivos ligados a la Retribución Variable a Corto Plazo de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2024.
- Propuesta del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2024-2028 para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas a celebrar en 2024 y fijación de los objetivos ligados al primer ciclo 2024-2026.
- Propuesta de Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2023, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas a celebrar en 2024.

Por otra parte, señalar que la CNRBG puede solicitar al Consejo de Administración, para el mejor cumplimiento de sus funciones, la contratación con cargo a la Compañía de asesores legales, contables, financieros u otros expertos. A este respecto, WTW asesoró en la elaboración del presente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Igualmente, el despacho de abogados Garrigues ha participado en la revisión de este.

5.1.9. Alineación del sistema retributivo con el perfil de riesgo y con los resultados sostenibles y a largo plazo

La Política de Remuneraciones de Telefónica cuenta con las siguientes características que permiten reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la Compañía:

Adopción de medidas en relación con aquellas categorías de personal cuyas actividades profesionales tengan una repercusión material en el perfil de riesgos de la Compañía

- La CNRBG supervisa el examen, análisis y aplicación de la política retributiva de los profesionales cuyas actividades pueden tener una repercusión material sobre el perfil de riesgos de la entidad.
- No existen retribuciones variables garantizadas.
- El abono de la retribución variable únicamente se produce con posterioridad a la fecha de formulación de las correspondientes cuentas anuales, tras haberse podido determinar el grado de consecución de los objetivos operativos y financieros.
- La CNRBG considera, como parte del proceso de evaluación de la retribución variable, la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado.
- El diseño de los Planes de Incentivo a Largo plazo con ciclos de tres años de duración cada uno, produce una interrelación de los resultados de cada año, actuando por lo tanto como catalizador de alineamiento con los intereses a largo plazo de la Compañía y de una toma de decisiones prudente.
- La CNRBG tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la retribución variable ante determinadas circunstancias. La información en detalle a este respecto puede consultarse en el apartado 5.1.6 del presente Informe.

La Política de Remuneraciones establece cláusulas de *clawback* concretas y homogéneas, para su aplicación sobre cualquier elemento de retribución variable. A este respecto, además de seguir la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno a la hora de evaluar el cumplimiento de los objetivos con anterioridad al abono de la retribución variable, se establece la posibilidad de recuperar total o parcialmente cualquier elemento de retribución variable dentro de los treinta y seis (36) meses posteriores al abono de la misma ("*clawback*"), cuando se den determinadas circunstancias excepcionales que afecten a los resultados de la Sociedad, o que deriven de una conducta inapropiada del Consejero Ejecutivo.

- La Comisión de Auditoría y Control de la Compañía participa en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la Retribución Variable a Corto Plazo de los Consejeros Ejecutivos, mediante la verificación de los datos económicos-financieros y no financieros que puedan formar parte de los objetivos establecidos en dicha remuneración, ya que es preciso que, en primer lugar, esta Comisión verifique previamente los resultados de la Compañía, como base para el cálculo de los correspondientes objetivos.

- La CNRBG está formada por 5 miembros, dos de los cuales también son miembros de la Comisión de Auditoría y Control. La presencia cruzada de Consejeros en estas dos Comisiones asegura la toma en consideración de los riesgos asociados a las retribuciones en las deliberaciones de las citadas Comisiones y en sus propuestas al Consejo, tanto en la determinación como en el proceso de evaluación de los incentivos anuales y plurianuales.
- De acuerdo con la Política de Remuneraciones, el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, tiene la facultad de acordar la posible reevaluación o modificación de las retribuciones vinculadas a resultados en el caso de producirse cambios internos o externos significativos que evidencien la necesidad de revisarlas.
- En relación con las medidas necesarias para evitar conflictos de interés por parte de los consejeros, en línea con lo establecido por la Ley de Sociedades de Capital, el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica recoge, un conjunto de obligaciones derivadas de sus deberes de lealtad, y de evitar situaciones de conflicto de interés. Por otro lado, el Reglamento de la CNRBG establece que una de sus funciones es velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión.

Coherencia con la estrategia de la Compañía y los resultados sostenibles y a largo plazo

- Diseño de la política retributiva coherente con la estrategia de la Compañía y orientada a la obtención de los resultados a largo plazo:

La remuneración total de los Consejeros Ejecutivos y de la Alta Dirección se compone de diferentes elementos retributivos que consisten fundamentalmente en: (i) una Retribución Fija, (ii) una Retribución Variable a Corto Plazo y (iii) una Retribución Variable a Largo Plazo. Para los Consejeros Ejecutivos, en condiciones normales este elemento a largo plazo tiene un peso en la fecha de concesión no inferior al 30% de la remuneración total en un escenario de cumplimiento de objetivos estándar (fijo + variable a corto plazo + variable a largo plazo).

- Los planes de Retribución Variable a Largo Plazo se inscriben en un marco plurianual, para garantizar que el proceso de evaluación se basa en los resultados a largo plazo y que tiene en cuenta el ciclo económico subyacente de la Compañía. Esta retribución se concede y se abona en forma de acciones sobre la base de la creación de valor, de forma que los intereses de los Directivos estén alineados con los de los accionistas. Además, son ciclos solapados que, como norma general, se encadenan de manera indefinida manteniendo un foco permanente en el concepto de largo plazo en todas las decisiones.

- b. Conforme a la Política de Remuneraciones, el 100% de las acciones que se entreguen al amparo del Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2021 y, en su caso, bajo el Plan de Incentivo a Largo Plazo que se prevé someter a la aprobación de la Junta General de Accionistas de 2024, a los Consejeros Ejecutivos y a otros partícipes que determine el Consejo de Administración estarán sometidas a un periodo de retención de dos años. Además, si un Consejero Ejecutivo no cumple con el compromiso de tenencia permanente de acciones, el periodo de retención de las acciones que, en su caso, perciban derivadas de cualquier elemento de retribución variable, aumentaría hasta los 3 años.
- Equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración: Los Consejeros Ejecutivos cuentan con un sistema de retribución variable plenamente flexible que permite que éstos puedan no percibir importe alguno por este concepto en caso de que no se alcancen los umbrales mínimos de cumplimiento. El porcentaje de Retribución Variable a Corto y Largo Plazo puede ser relevante en caso de un cumplimiento máximo de objetivos. En todo caso, dicho porcentaje respecto a la retribución total (considerada a estos efectos como Retribución Fija, Retribución Variable a Corto Plazo e incentivo a largo plazo anualizado) no superaría el 85%.
 - La percepción del 20% de la Retribución Variable a Corto Plazo está vinculada a las siguientes métricas ESG: Igualdad de Género - % de Mujeres Directivas (10%), NPS (5%), Cambio Climático - Emisiones GHG (5%). Además, el abono del 10% de los incentivos correspondientes a los ciclos en vigor de los planes de incentivo a largo plazo están vinculados a métricas ESG.

Además, dos de los miembros de la CNRBG también son miembros de la Comisión de Regulación y Sostenibilidad. La presencia cruzada de Consejeros en estas dos Comisiones asegura la toma en consideración de la sostenibilidad en el ámbito de las remuneraciones.

5.1.10. Remuneraciones de los miembros de la Alta Dirección (no Consejeros)

Véase el Anexo II (Retribución al Consejo y a la Alta Dirección) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica correspondientes al ejercicio 2023.

5.2. Anexo Estadístico Informe Anual sobre Remuneraciones

Anexo Estadístico Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas (establecido por la Circular 3/2021, de 28 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 4/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas)

Salvo que se indique lo contrario, los datos son a 31 de diciembre de 2023.

B. Resumen Global de cómo se aplicó la Política de Retribuciones durante el ejercicio cerrado

B.4 Informe del resultado de la votación consultiva de la Junta General al Informe Anual sobre Remuneraciones del ejercicio anterior, indicando el número de abstenciones y de votos negativos, en blanco y a favor que se hayan emitido:

	Número	% sobre el total
Votos emitidos	3.260.303.384	56,45 %

	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	204.714.432	6,28 %
Votos a favor	3.025.867.375	92,81 %
Votos en blanco	—	— %
Abstenciones	29.721.577	0,91 %

C. Detalle de las retribuciones individuales correspondientes a cada uno de los Consejeros

Nombre	Tipología	Período de devengo ejercicio 2023
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	Presidente Ejecutivo	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	Vicepresidente Dominical	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	Vicepresidente Dominical	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	Vicepresidente Independiente	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	Consejero Delegado	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D ^a CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	Consejero Independiente	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D ^a MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	Consejero Independiente	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D. PETER LÖSCHER	Consejero Independiente	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D ^a VERÓNICA PASCUAL BOÉ	Consejero Independiente	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	Consejero Otro Externo	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D. ALEJANDRO REYNAL AMPLE	Consejero Independiente	Desde 13/12/2023 hasta 31/12/2023
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	Consejero Independiente	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D ^a MARÍA ROTONDO URCOLA	Consejero Independiente	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D ^a CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	Consejero Independiente	Desde 01/01/2023 hasta 31/12/2023
D ^a SOLANGE SOBRAL TARGA	Consejero Independiente	Desde 13/12/2023 hasta 31/12/2023
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	Consejero Independiente	Desde 01/01/2023 hasta 13/12/2023
D. PETER ERSKINE	Consejero Otro Externo	Desde 01/01/2023 hasta 13/12/2023

C.1 Complete los siguientes cuadros respecto a la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio.

a) Retribuciones de la sociedad objeto del presente informe:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2023	Total ejercicio 2022
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	0	0	0	1.923	3.718	0	0	0	5.641	6.122
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	200	0	80	0	0	0	0	0	280	280
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	200	10	91	0	0	0	0	0	301	300
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	200	24	114	0	0	0	0	0	338	338
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	0	0	0	1.600	2.578	0	0	0	4.178	4.511
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	120	35	34	0	0	0	0	0	189	186
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	120	33	45	0	0	0	0	0	198	197
D. PETER LÖSCHER	120	24	114	0	0	0	0	0	258	257
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	120	11	11	0	0	0	0	0	142	138
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	120	33	125	0	0	0	0	0	278	278
D. ALEJANDRO REYNAL AMPLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0	0	0	0	0	0	0	120	120
Dª MARÍA ROTONDO URCOLA	120	24	22	0	0	0	0	0	166	162
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	120	20	22	0	0	0	0	0	162	160
Dª SOLANGE SOBRAL TARGA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	120	33	34	0	0	0	0	0	187	184
D. PETER ERSKINE	120	20	114	0	0	0	0	0	254	253

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2023		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2023		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2023	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumento	Nº Acciones equivalentes
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	Performance Share Plan (PSP) 2020-2023 (Tercer Ciclo)	267.000	267.000	0	0	133.500	133.500	3,88	518	133.500	0	0
	Performance Share Plan (PSP) 2021-2024 (Primer Ciclo)	1.094.000	1.094.000	0	0	0	0	0	0	0	1.094.000	1.094.000
	Performance Share Plan (PSP) 2022-2025 (Segundo Ciclo)	995.000	995.000	0	0	0	0	0	0	0	995.000	995.000
	Performance Share Plan (PSP) 2023-2026 (Tercer Ciclo)	0	0	1.110.000	1.110.000	0	0	0	0	0	1.110.000	1.110.000
	Plan Global de Compra Incentivada de Acciones para Empleados (GESP) 2022-2024	130	130	459	459	0	0	0	0	0	589	589

D. ÁNGEL VILÁ BOIX	Performance Share Plan (PSP) 2020-2023 (Tercer Ciclo)	198.000	198.000	0	0	99.000	99.000	3,88	384	99.000	0	0
	Performance Share Plan (PSP) 2021-2024 (Primer Ciclo)	819.000	819.000	0	0	0	0	0	0	0	819.000	819.000
	Performance Share Plan (PSP) 2022-2025 (Segundo Ciclo)	745.000	745.000	0	0	0	0	0	0	0	745.000	745.000
	Performance Share Plan (PSP) 2023-2026 (Tercer Ciclo)	0	0	831.000	831.000	0	0	0	0	0	831.000	831.000
	Plan Global de Compra Incentivada de Acciones para Empleados (GESP) 2022-2024	130	130	459	459	0	0	0	0	0	0	589

Observaciones:

De acuerdo con las instrucciones que la CNMV ha manifestado a Telefónica:

- Se incluyen como "consolidadas" las acciones entregadas en marzo de 2023 derivadas del tercer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2018, cuyo periodo de medición comprendía el periodo 2020-2022. Estas acciones se han valorado considerando la fecha de entrega.
- Las acciones derivadas del primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2021, a pesar de que su periodo de medición comprendía el periodo 2021-2023, y que el 89,45% serán entregadas en el mes de marzo de 2024, se deben entender como no consolidadas ni vencidas al finalizar el ejercicio 2023.

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro (miles €)
D. José María Álvarez-Pallete López	132
D. Ángel Vilá Boix	72

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
D. José María Álvarez-Pallete López	132	132	541	541	1.372	1.144	11.359	9.982
D. Ángel Vilá Boix	72	72	488	488	934	793	8.902	7.762

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
D. José María Álvarez-Pallete López	Prima Seguro Médico	6
D. José María Álvarez-Pallete López	Prima Seguro de Vida	23
D. Ángel Vilá Boix	Prima Seguro Médico	6
D. Ángel Vilá Boix	Prima Seguro de Vida	19
D. Ángel Vilá Boix	Vehículo	21

b) Retribuciones a los consejeros de la sociedad cotizada por su pertenencia a órganos de administración de sus entidades dependientes:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2023	Total ejercicio 2022
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	90	0	0	0	0	0	0	88	178	178
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D ^a CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D ^a MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	0	0	0	0	0	0	0	88	88	88
D. PETER LÖSCHER	119	0	0	0	0	0	0	0	119	119
D ^a VERÓNICA PASCUAL BOÉ	52	0	0	0	0	0	0	65	117	60
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	178	0	0	0	0	0	0	155	333	326
D. ALEJANDRO REYNAL AMPLÉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D ^a MARÍA ROTONDO URCOLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D ^a CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	0	0	0	0	0	0	0	133	133	128
D ^a SOLANGE SOBRAL TARGA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	0	0	0	0	0	0	0	95	95	90
D. PETER ERSKINE	80	0	0	0	0	0	0	0	80	80

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2023		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2023		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio			Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2023		
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas		Nº instrumentos	Nº instrumento	Nº Acciones equivalentes
Sin datos												

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Sin datos	

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
D. José María Álvarez-Pallete López	0	0	0	0	174	161	0	0
D. Ángel Vilá Boix	0	0	0	0	23	22	0	0

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Sin datos		

c) Resumen de las retribuciones (en miles de €):

Se deberán incluir en el resumen los importes correspondientes a todos los conceptos retributivos incluidos en el presente informe que hayan sido devengados por el consejero, en miles de euros.

Nombre	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					Total ejercicio 2023 + grupo
	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2023 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2023 grupo	
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	5.641	518	132	29	6.320	0	0	0	0	0	6.320
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	280	0	0	0	280	0	0	0	0	0	280
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	301	0	0	0	301	0	0	0	0	0	301
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	338	0	0	0	338	178	0	0	0	178	516
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	4.178	384	72	46	4.680	0	0	0	0	0	4.680
D ^a CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	189	0	0	0	189	0	0	0	0	0	189
D ^a MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	198	0	0	0	198	88	0	0	0	88	286
D. PETER LÖSCHER	258	0	0	0	258	119	0	0	0	119	377
D ^a VERÓNICA PASCUAL BOÉ	142	0	0	0	142	117	0	0	0	117	259
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	278	0	0	0	278	333	0	0	0	333	611
D. ALEJANDRO REYNAL AMPLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0	0	0	120	0	0	0	0	0	120
D ^a MARÍA ROTONDO URCOLA	166	0	0	0	166	0	0	0	0	0	166
D ^a CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	162	0	0	0	162	133	0	0	0	133	295

D ^a SOLANGE SOBRAL TARGA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	187	0	0	0	187	95	0	0	0	95	282
D. PETER ERSKINE	254	0	0	0	254	80	0	0	0	80	334
TOTAL	12.692	902	204	75	13.873	1.143	0	0	0	1.143	15.016

C.2 Indique la evolución en los últimos 5 años del importe y variación porcentual de la retribución devengada por cada uno de los consejeros de la cotizada que lo hayan sido durante el ejercicio, de los resultados consolidados de la sociedad y de la remuneración media sobre una base equivalente a tiempo completo de los empleados de la sociedad y de sus entidades dependientes que no sean consejeros de la cotizada.

Importes totales devengados y % variación anual

	Ejercicio 2023	% variación 2023/2022	Ejercicio 2022	% variación 2022/2021	Ejercicio 2021	% variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% variación 2020/2019	Ejercicio 2019
CONSEJEROS EJECUTIVOS									
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	6.320	-6,88	6.787	-22,21	8.725	68,01	5.193	-6,21	5.537
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	4.680	-6,42	5.001	-24,52	6.626	71,17	3.871	-5,45	4.094
CONSEJEROS EXTERNOS									
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	280	0,00	280	0,00	280	0,00	280	0,00	280
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	301	0,33	300	-0,66	302	0,67	300	0,00	300
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	516	0,00	516	4,24	495	-0,60	498	20,00	415
D ^a CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	189	1,61	186	14,11	163	-1,81	166	3,11	161
D ^a MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	286	0,35	285	31,94	216	31,71	164	3,80	158
D. PETER LÖSCHER	377	0,27	376	7,12	351	33,46	263	56,55	168
D ^a VERÓNICA PASCUAL BOÉ	259	30,81	198	40,43	141	0,71	140	0,00	0
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	611	1,16	604	5,59	572	1,78	562	-3,93	585
D. ALEJANDRO REYNAL AMPLE	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0,00	120	0,00	120	0,00	120	0,00	120
D ^a MARÍA ROTONDO URCOLA	166	2,47	162	362,86	35	0,00	0	0,00	0
D ^a CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	295	2,43	288	45,45	198	40,43	141	0,00	0
D ^a SOLANGE SOBRAL TARGA	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	282	2,92	274	68,10	163	14,79	142	1,43	140
D. PETER ERSKINE	334	0,30	333	4,06	320	13,07	283	4,43	271
RESULTADOS CONSOLIDADOS DE LA SOCIEDAD	-1.473	-	2.960	-75,53	12.095	368,25	2.583	-4,97	2.718
REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS EMPLEADOS	69	27,78	54	-12,90	62	31,91	47	-30,88	68

OBSERVACIONES A LAS VARIACIONES 2023/2022:

- Tal y como se ha señalado anteriormente en el apartado C.1.a) (ii), siguiendo las instrucciones de la CNMV, dentro de los importes totales devengados en 2023 por D. José María Álvarez-Pallete López y por D. Ángel Vila Boix, se ha incluido el valor de las acciones entregadas en marzo de 2023 derivadas del tercer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado por la Junta General de Accionistas de 2018, cuyo periodo de medición comprendía el periodo 2020-2022.
- El incremento en las remuneraciones de D^a Verónica Pascual Boé se debe principalmente a que en 2023 percibió la correspondiente remuneración por su pertenencia al Consejo de Administración de Telefónica Audiovisual Digital.

D. Otras Informaciones de Interés

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la sociedad, en su sesión de fecha 21 de febrero de 2024.

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

No

Otra información



Otra información

- 6.1.** Liquidez y recursos de capital
- 6.2.** Acciones propias
- 6.3.** Acontecimientos posteriores
- 6.4.** Información sobre el período medio de pago de las compañías españolas
- 6.5.** Glosario

6.1. Liquidez y recursos de capital

Financiación

Durante el ejercicio 2023, Telefónica obtuvo financiación (sin considerar la refinanciación de papel comercial y préstamos bancarios a corto plazo) por un valor aproximado de 5.296 millones de euros, de los cuales, 3.422 millones de euros en el grupo y 1.874 millones de euros en VMO2 (la JV en Reino Unido con Liberty Global plc). La actividad de financiación de Telefónica se centra

en mantener una sólida posición de liquidez, así como en refinanciar y mantener unos vencimientos de la deuda elevados.

Las principales operaciones de financiación de 2023 en el mercado de bonos han sido las siguientes:

Concepto	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Nominal (millones)		Moneda de emisión	Cupón
			Divisa	Euros		
Telefónica Emisiones, S.A.U.						
Bono EMTN (1)	21/11/2023	21/11/2033	850	850	EUR	4,183 %
Telefónica Móviles Chile, S.A.						
Bono Internacional (1)	18/08/2023	18/08/2028	3	114	UFC	UFC + 4,7339%

(1) Obligaciones y bonos sostenibles (véase Nota 29. d)

Las principales operaciones en el mercado bancario en 2023 han sido las siguientes:

- La primera extensión de la línea de crédito sindicada de Telefónica, S.A. de 5.500 millones de euros, se ejecutó el 13 de enero de 2023 y la segunda extensión el 13 de enero de 2024. El contrato tiene dos opciones de extensión anuales a petición de Telefónica, S.A., hasta un vencimiento máximo en 2029.
- El 14 de febrero de 2023 Telefónica, S.A., firmó un préstamo bilateral de 150 millones de euros. A 29 de septiembre de 2023 el préstamo estaba totalmente dispuesto.
- El 15 de junio de 2023 Telefónica, S.A., dispuso de 125 millones de euros del préstamo bilateral firmado el 23 de diciembre de 2022.

- El 22 de agosto de 2023 Telefónica Móviles Chile, S.A. firmó un préstamo bilateral de 128,5 millones de dólares. A 31 de diciembre de 2023 el préstamo estaba totalmente dispuesto.
- El 1 de diciembre de 2023 Telxius Telecom firmó un sindicado por importe de 145 millones de euro, cancelando anticipadamente el que mantenía por 300 millones de euros desde 2017. A 31 de diciembre de 2023 el crédito estaba dispuesto en 100 millones de euros.
- La primera extensión del sindicado Bluevía Fibra S.L.U. de 360 millones de euros, se ejecutó el 20 de diciembre de 2023. El contrato tiene dos opciones de extensión anuales a petición de Bluevía Fibra S.L.U., hasta un vencimiento máximo en 2029. A 31 de diciembre de 2023, el crédito estaba dispuesto en 250 millones de euros.

Recursos disponibles

Al 31 de diciembre de 2023, la liquidez de Telefónica asciende a 19.531 millones de euros, que incluye: las líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por 11.315 millones de euros (de los cuales 11.148 millones de euros tienen un vencimiento superior a doce meses); efectivo y equivalentes de efectivo y ciertas partidas de activos financieros a corto plazo.

En las Notas 17, 18 y 19 de los estados financieros consolidados se recoge información adicional en relación con las fuentes de liquidez de la Compañía, las líneas de crédito disponibles, la gestión del riesgo de liquidez, la información relativa al nivel de endeudamiento de la Compañía, así como información sobre la gestión del capital.

Compromisos contractuales

En la Nota 26 de los estados financieros consolidados se recoge la información relativa a los compromisos en firme que requerirán una salida de efectivo en el futuro como consecuencia de compromisos por compras y prestación de servicios relacionados con la actividad principal de la Compañía, así como de arrendamientos de bajo valor y a corto plazo, principalmente.

Gestión del riesgo de crédito

El Grupo Telefónica considera la gestión del riesgo de crédito de clientes como uno de los elementos esenciales para contribuir a los objetivos de crecimiento del negocio de manera sostenible. Esta gestión se basa en la evaluación activa del riesgo asumido en las operaciones comerciales, de forma que se valore adecuadamente la relación rentabilidad-riesgo, y en la necesaria independencia entre las funciones de originación y gestión del riesgo.

En las diferentes empresas del Grupo se establecen procedimientos de autorización y gestión formales, teniendo en cuenta las mejores prácticas en la gestión del riesgo crediticio pero adaptadas a las particularidades de cada mercado. Se evalúan especialmente aquellas operaciones con clientes que pudieran generar un impacto significativo en los estados financieros del Grupo y aquellos productos que, por su público objetivo, plazo, canales de comercialización, u otras características comerciales, supongan una intensificación del riesgo, para los cuales se establecen diversas medidas de gestión para mitigar la exposición al riesgo de crédito. Estos procedimientos incluyen:

- Modelos estadísticos/expertos para la admisión de clientes que permiten anticipar y gestionar la probabilidad de impago asociada a los mismos.
- Herramientas de gestión que permiten segmentar estrategias de admisión por producto, canal, geografía y tipo de cliente.

- Monitorización continua de la solvencia y hábitos de pago de los clientes en cartera.
- Procesos de cobranza internos y externos orientados a incrementar la recuperación de la deuda, con actividades diferenciadas en función del perfil y antigüedad del incumplimiento.
- Supervisión y evaluación constante de la exposición al riesgo de crédito.

La valoración del riesgo de crédito comercial está integrada en los procesos operativos del día a día, orientando tanto la tipología de productos y servicios disponible para los diferentes perfiles crediticios como las estrategias de gestión a lo largo del ciclo de vida del cliente.

Calificación crediticia

A 31 de diciembre de 2023, la calificación crediticia de la deuda a largo plazo de Telefónica, S.A. es de 'BBB perspectiva estable' por Fitch, 'BBB- perspectiva estable' por Standard & Poor's y 'Baa3 perspectiva estable' por Moody's. Durante este ejercicio no se han producido variaciones en las calificaciones crediticias de largo plazo por parte de ninguna de las tres agencias. Las últimas variaciones de rating tuvieron lugar en 2020, cuando S&P revisó la perspectiva del rating 'BBB' de 'estable' a 'negativa' el 1 de abril de 2020 y, posteriormente, el 20 de noviembre de 2020, revisó la calificación crediticia y perspectiva de 'BBB con perspectiva negativa' a 'BBB- con perspectiva estable'. El 7 de noviembre de 2016, Moody's revisó la calificación crediticia y perspectiva de 'Baa2 con perspectiva negativa' a 'Baa3 con perspectiva estable' y el 5 de septiembre de 2016, Fitch rebajó la calificación crediticia de 'BBB+ con perspectiva estable' a 'BBB con perspectiva estable'.

En 2023, entre las actuaciones realizadas por Telefónica para proteger la calificación crediticia destaca la gestión activa de nuestra cartera de activos mediante la oferta pública de adquisición de acciones de Telefónica Deutschland, lo que refuerza la estrategia de Telefónica de centrarse en sus principales mercados geográficos y su firme apuesta por el mercado alemán, uno de los mercados de telecomunicaciones más atractivos y estables de Europa. La oferta también contribuye a simplificar la estructura del Grupo y aumenta los flujos de caja en euros generados en el Grupo.

También Telefónica Hispanoamérica cerró un acuerdo estratégico con una filial de KKR, y Entel Perú para la venta de ciertos activos de infraestructura de fibra óptica y la prestación de servicios mayoristas de conectividad. La transacción está sujeta a la obtención de aprobación regulatoria. Por último, Telefónica, en su Capital Markets Day, anunció el lanzamiento de su programa GPS (Growth, Profitability and Sustainability) que guiará su plan estratégico para 2023-2026.

Además, Telefónica mantiene una sólida posición de liquidez y una política de financiación conservadora, destacando el importante ejercicio de refinanciación realizado en los últimos años, en un entorno de tipos históricamente bajos para extender la vida media de la deuda y suavizar el perfil de vencimientos.

Política de dividendos

La política de dividendos de Telefónica, S.A. se revisa anualmente teniendo en cuenta los beneficios del Grupo, la generación de caja, la solvencia, la liquidez y la flexibilidad para acometer inversiones estratégicas.

En marzo de 2017, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. decidió definir los periodos de pago de sus dividendos, de tal forma que, a partir de ese momento, el pago del dividendo en el segundo trimestre tendrá lugar en el mes de junio y el pago del dividendo en el cuarto trimestre tendrá lugar en el mes de diciembre, en ambos casos no más tarde del tercer viernes del mes correspondiente.

En febrero de 2021 se anunció la política para 2021, que consiste en el pago de un dividendo de 0,30 euros por acción, pagadero en diciembre de 2021 (0,15 euros por acción) y en junio de 2022 (0,15 euros por acción). La Junta General de Accionistas celebrada el 23 de abril de 2021 aprobó las propuestas de scrip dividend, que se ejecutaron en los meses de junio y diciembre de 2021.

En febrero de 2022 se anunció la política para 2022, que consiste en el pago de un dividendo en efectivo de 0,30 euros por acción, pagadero en diciembre de 2022 (0,15 euros por acción) y en junio de 2023 (0,15 euros por acción).

La Junta General de Accionistas celebrada el 8 de abril de 2022 aprobó tanto la propuesta del scrip dividend ejecutado en junio de 2022, como el dividendo en efectivo pagado en diciembre de 2022.

En febrero de 2023 se anunció la política para 2023, que consiste en el pago de un dividendo en efectivo de 0,30 euros por acción, pagadero en diciembre de 2023 (0,15 euros por acción) y en junio de 2024 (0,15 euros por acción).

La Junta General de Accionistas celebrada el 31 de marzo de 2023 aprobó las propuestas de pago de dividendo en efectivo pagados en junio y en diciembre de 2023.

6.2. Acciones propias

Telefónica ha realizado, y puede considerar realizar, operaciones con acciones propias y con instrumentos financieros o contratos que otorguen derecho a la adquisición de acciones propias, o cuyo subyacente sean acciones de la Sociedad.

Las operaciones de autocartera tendrán siempre finalidades legítimas, entre otras:

- Ejecutar programas de compra de acciones propias aprobados por el Consejo de Administración o acuerdos de la Junta General de Accionistas,
- Cumplir compromisos legítimos previamente contraídos,
- Cubrir programas de acciones entregables a los empleados y directivos,
- Otros fines admisibles conforme a la normativa aplicable. En el pasado, las acciones propias compradas en el mercado bursátil se han utilizado para canjearlas por otros títulos-valores (como en el caso de las participaciones preferentes), intercambiarlas por participaciones en otras compañías (como el caso del canje de acciones con KPN), o reducir el número de acciones en circulación (mediante amortización de las acciones compradas) para mejorar los beneficios por acción o la entrega de acciones propias como contrapartida a la adquisición de una participación en otra compañía (como el acuerdo con Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.).

Las operaciones de autocartera no se realizarán en ningún caso sobre la base de información privilegiada, ni responderán a un propósito de intervención en el libre proceso de formación de los precios. En particular, se evitará la realización de cualquiera de las conductas referidas en los artículos 83.ter.1 de la Ley del Mercado de Valores, 2 del Real Decreto 1333/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley del Mercado de Valores, en materia de abuso de mercado.

Para más información véase la Nota 17.h) 'Instrumentos de patrimonio propios' de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2023.

6.3. Acontecimientos posteriores

Los acontecimientos posteriores al cierre del ejercicio se describen en la Nota 31 de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2023.

6.4. Información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas

La información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas se describen en la Nota 22, "Información sobre el periodo medio de pago a proveedores". Disposición adicional tercera, "Deber de información de la Ley 15/2010, de 5 de julio" de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2023.

6.5. Glosario

A continuación, se presentan las definiciones de algunos términos técnicos utilizados en el presente Informe de Gestión:

“Accesos” se refiere a cualquier conexión o cualquier servicio de telecomunicaciones ofrecido por Telefónica. Un cliente puede contratar múltiples servicios, por lo que contabilizamos el número de accesos o servicios contratados por el cliente. Por ejemplo, un cliente que tiene una línea de telefonía fija y un servicio de banda ancha, representa dos accesos en lugar de uno.

“Accesos de Telefonía Fija” incluye accesos de la red telefónica pública conmutada, o PSTN, líneas telefónicas de uso público, líneas y circuitos RDSI (servicios integrados de red digital), fixed wireless y de voz sobre IP.

“Accesos de Internet y Datos/Accesos de Banda Ancha Fija (BAF)” incluye accesos de banda ancha minorista (accesos ADSL, accesos VDSL, satélite, fibra óptica y circuitos de más de 2 Mbps), banda estrecha (servicio de Internet a través de las líneas PSTN) y los circuitos restantes de clientes finales que no son de banda ancha. El ADSL desnudo permite a los clientes suscribirse a una conexión de banda ancha sin pagar cuota mensual de línea fija.

“Accesos Móviles”. Los accesos a la red móvil son de voz y/o datos (incluyendo la conectividad). Los accesos móviles se clasifican en accesos de contrato, prepago e IoT.

“Accesos mayoristas” se refiere al acceso que les proveemos a otras compañías, que luego ellos les venden a sus clientes residenciales o de empresas.

“Actividad comercial” incluye las altas de accesos, la sustitución o canje de equipos celulares, migraciones y bajas de accesos.

“ARPU” son los ingresos del servicio móvil de un período específico dividido entre los accesos medios minorista (teniendo en cuenta los clientes medios iniciales y los clientes medios finales del período), dividido entre el número de meses de ese período.

“ARPU de Datos” son los ingresos de datos de un periodo específico dividido entre los accesos medios minorista (teniendo en cuenta los clientes medios iniciales y los clientes medios finales del período), dividido entre el número de meses de ese período.

“Amazon Web Services (AWS)” es una plataforma de servicios de nube que te ofrece potencia de cómputo, almacenamiento de bases de datos, entrega de contenido y otra funcionalidad para ayudar a tu negocio a escalar y crecer; además de ser mucho más segura que un servidor físico.

“Banda Ancha Móvil” incluye **Internet móvil** (acceso a Internet desde dispositivos que también se utilizan para realizar llamadas de voz, como por ejemplo son los smartphones) e incluye **Conectividad móvil** (acceso a Internet desde dispositivos que complementan a la banda ancha fija, tales como 'PC Cards /dongles', que permiten la descarga en movimiento de grandes cantidades de datos).

“Bucle local” es el circuito físico que conecta el punto de terminación de red en las dependencias del abonado a la red de distribución principal o instalación equivalente de la red pública de telefonía fija.

“B2B” se refiere al segmento empresas.

“B2C” se refiere a clientes del segmento minorista.

“CATV” (o Televisión por Antena Comunitaria) es un sistema de televisión que se ofrece a través de señales de radiofrecuencia que se transmiten a los televisores por medio de redes de fibra óptica o cables coaxiales.

“Churn” indica el número de desconexiones sobre los accesos medios del periodo dividido entre el número de meses de dicho periodo.

“Cloud computing” es un servicio o informática en la nube, el cual permite ofrecer servicios informáticos en Internet. Es un servicio mediante el cual los recursos compartidos, *software* e información se proporcionan a los ordenadores y a otros dispositivos como una utilidad en la Red (normalmente Internet).

“Cloud Phone” es una aplicación que permite transferir archivos entre dos smartphones de manera sencilla.

"Coche conectado" o vehículo conectado es un vehículo que está equipado con acceso a Internet y generalmente a una red de área local inalámbrica o por satélite.

"Convergente" son productos combinados que ofrecen más de un servicio por el mismo precio.

"Cuota de Mercado" se refiere al porcentaje que representa el número de accesos finales del operador con respecto al mercado total existente en su área de concesión.

"DTH" (por sus siglas en inglés de Direct-To-Home o directo al hogar) es un tipo de tecnología de acceso para la distribución del servicio de TV.

"FTTH" (Fibra Óptica Al Hogar o según sus siglas en inglés (Fiber To The Home), es una tecnología de telecomunicaciones que consiste en la utilización de cableado de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos para la provisión de servicios de Internet, y IPTV a hogares, negocios y empresas.

"FTTP" (Fibra hasta las instalaciones) se refiere al equipo utilizado en despliegues de acceso de fibra donde las fibras se extienden el camino a las instalaciones del usuario final y el equipo está diseñado y optimizado para su uso en aplicaciones residenciales.

"FTTx" es un término genérico para designar cualquier acceso de banda ancha sobre fibra óptica que sustituya total o parcialmente el cobre del bucle de acceso.

"5G", una tecnología aún en desarrollo, que es la sucesora de la red de telefonía móvil 4G, cuya misión es agilizar la experiencia de navegación y descarga en Internet.

"Ganancia Neta/Pérdida Neta" es la diferencia entre la base de accesos al cierre de un período y al comienzo de dicho período.

"GHz" significa Gigahercios.

"Ingresos" se refiere a las ventas netas y a los ingresos provenientes de la prestación de los servicios.

"Ingresos de Interconexión" son los ingresos recibidos de los otros operadores que utilizan nuestras redes para terminar sus llamadas o mensajes, o conectar con nuestros clientes.

"Ingresos de Datos" incluye los ingresos procedentes de servicios de datos móviles como la conectividad móvil e Internet móvil, mensajes premium, descarga de tonos y logos, correo móvil y SMS/MMS.

"Ingresos del servicio" se refiere a los ingresos menos los ingresos por venta de terminales móviles. Los ingresos del servicio se relacionan principalmente con los servicios de telecomunicaciones, especialmente los ingresos de voz y datos (SMS y tráfico de datos de descarga y los ingresos de carga) consumidos por nuestros clientes.

"Inteligencia artificial (IA)" es la inteligencia llevada a cabo por máquinas.

"Internet of Things" o IoT por sus siglas en inglés, se refiere a tecnologías que permiten conectar dispositivos, tanto móviles como fijos, con otros dispositivos con la misma capacidad.

"IPTV" (Internet Protocol Television o televisión con protocolo de internet) son sistemas de distribución por suscripción de señales de televisión o vídeo usando conexiones de banda ancha sobre el protocolo IP.

"ISDN" son las siglas en inglés de Integrated Services Digital Network. **ISDN** es un formato común para transmitir información por vía de una conexión digital de alta velocidad.

"LTE" significa Long Term Evolution o tecnología de acceso móvil 4G.

"Mb", significa Megabytes.

"MHz", significa Megahercios.

"MMS" o "Multimedia Messaging Service" es un estándar de mensajería que permite a los teléfonos móviles enviar y recibir contenidos multimedia, incorporando sonido, video o fotos.

"OMV", un operador móvil virtual, es un operador de telefonía móvil que presta servicios móviles a través de otro operador de red móvil. Un OMV paga una cuantía al operador de red móvil por el uso de la infraestructura para facilitar la cobertura a sus clientes.

"OTT" o **"servicio de televisión over the top"** son servicios a través de Internet (como televisión).

"Paquetes" son productos combinados que combinan servicios fijos (línea fija, banda ancha y televisión) y servicios móviles.

"p.p." se refiere a puntos porcentuales

"PSTN" significa red telefónica pública conmutada.

"SIM" significa módulo de identidad de abonado, una tarjeta inteligente extraíble utilizado en teléfonos móviles, módems USB, etcétera para identificar al usuario en la red.

"Smart WiFi" es una aplicación a través de la cual puedes autogestionar y controlar tu WiFi y los dispositivos conectados desde el móvil.

"SMS", o **"Short Messaging Service"**, es un sistema de mensajes cortos por la red móvil.

"STB" (por sus siglas en inglés Set-top box): dispositivo que recibe y decodifica la señal de televisión analógica o digital (DTV), para luego ser mostrada en un dispositivo de televisión.

"Tarifa de terminación Fija" (FTR) es una tarifa establecida para la red fija, cuando un cliente realiza una llamada a otro cliente de otro operador de red.

"Tarifa de terminación Móvil" que es el cargo por minuto o SMS pagado por un operador de red de telecomunicaciones a otro operador, cuando un cliente realiza una llamada a otro operador de red.

"Tbps" significa Terabytes por segundo.

"TIC", o Tecnologías de la Información y la Comunicación, son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,...).

"Trackers", o rastreadores es un servidor especial que contiene la información necesaria para que los usuarios se conecten con otros usuarios.

"Tráfico de voz" significa minutos de voz utilizados por nuestros clientes durante un período determinado, tanto de salida como, de entrada.

"Tráfico de datos" incluye todo el tráfico de los servicios de acceso a Internet, de mensajería (SMS, MMS) y de conectividad que es transportado por las redes de Telefónica.

"TV de Pago" incluye televisión por cable, por satélite, y televisión a través de protocolo de Internet (IPTV).

"UBB" o "Ultra Banda ancha", es una conexión de fibra con un mínimo de velocidad de descarga de 100 mbps y un mínimo de velocidad de subida de 50 bps.

"VMO2" se refiere a VMED O2 UK Limited, nuestra empresa conjunta 50:50 con Liberty Global plc en el Reino Unido, o al segmento operativo VMO2 del Grupo, según lo requiera el contexto.

"VoIP" significa voz sobre IP (protocolo de Internet).

"VPN" (Virtual Private Network), es una tecnología de red de ordenadores que permite una extensión segura de la red de área local (LAN) sobre una red pública o no controlada como Internet.



Informe de aseguramiento razonable independiente sobre el diseño y efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)

Al consejo de administración de Telefónica, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento razonable del diseño y la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (en adelante SCIIF) y de la descripción sobre el mismo adjunta e incluida en el apartado 4.7 del Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. (la Sociedad) al 31 de diciembre de 2023. Dicho sistema está basado en los criterios y políticas definidos por Telefónica, S.A. de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe “*Internal Control-Integrated Framework*”, en su último marco publicado en 2013.

Un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera es un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable, e incluye aquellas políticas y procedimientos que: (i) permiten el mantenimiento de una forma precisa, a un nivel razonable de detalle, de los registros que reflejan las transacciones realizadas; (ii) proporcionan una seguridad razonable de que las transacciones se registran de una forma apropiada para permitir la preparación de la información financiera, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable y que éstas se realizan únicamente de acuerdo con las autorizaciones establecidas; y (iii) proporcionan una seguridad razonable en relación con la prevención o detección a tiempo de adquisiciones, uso o venta no autorizados de activos que pudieran tener un efecto material en la información financiera.

Limitaciones inherentes

En este sentido, hay que tener en cuenta que, dadas las limitaciones inherentes a todo Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del mismo, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, por lo que pueden producirse errores, irregularidades o fraudes que pudieran no ser detectados. Por otra parte, la proyección a periodos futuros de la evaluación del control interno está sujeta a riesgos tales como que dicho control interno resulte inadecuado a consecuencia de cambios futuros en las condiciones aplicables, o que en el futuro se pueda reducir el nivel de cumplimiento de las políticas o procedimientos establecidos.

Responsabilidad de los administradores

Los administradores de Telefónica, S.A. son responsables de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, así como de la evaluación de su eficacia, del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la información relativa al SCIIF adjunta.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento razonable sobre el diseño y la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de Telefónica, S.A., basándonos en el trabajo que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Un trabajo de seguridad razonable incluye la comprensión del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles no estén adecuadamente diseñados o no operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema, que se basan en nuestro juicio profesional, y la realización de aquellos otros procedimientos que se consideren necesarios.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC)¹, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

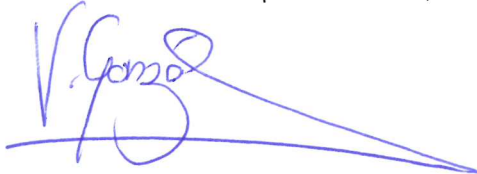
Opinión

En nuestra opinión, Telefónica, S.A. mantenía, al 31 de diciembre de 2023, en todos los aspectos significativos, un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023 efectivo, el cual está basado en los criterios y políticas definidos por la dirección de Telefónica, S.A de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe "*Internal Control – Integrated Framework*", en su último marco publicado en 2013.

Asimismo, la descripción del Informe sobre el SCIIF adjunta e incluida en el apartado 4.7 del Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. al 31 de diciembre de 2023 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los requisitos establecidos por el artículo 540 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y con la Circular nº 5/2013 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) de fecha 12 de junio de 2013, y modificaciones posteriores, siendo la más reciente la Circular 3/2021, de 28 de septiembre de la CNMV, a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

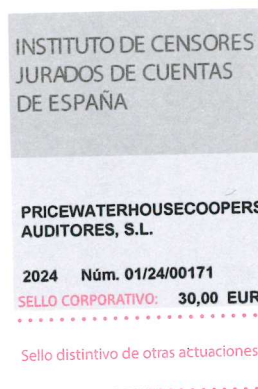
Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Vanesa González Prieto

23 de febrero de 2024



PABLO DE CARVAJAL GONZÁLEZ, SECRETARIO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE TELEFÓNICA, S.A.

HAGO CONSTAR:

Que los Estados Financieros Consolidados -Cuentas Anuales Consolidadas- (Estado de Situación Financiera, Cuenta de Resultados, Estado del Resultado Global, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Efectivo, y Notas a los Estados Financieros Consolidados (Memoria Consolidada) y el Informe de Gestión Consolidado de Telefónica, S.A. y de las sociedades dependientes que componen su Grupo (que incluye el Estado de Información no Financiera), correspondientes al Ejercicio del año 2023, han sido formulados por acuerdo del Consejo de Administración de dicha Compañía adoptado válidamente en el día de hoy.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 253.2 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, en concordancia con el artículo 44.6 del Código de Comercio, los Administradores que forman parte del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. han firmado dichos documentos en la presente hoja, última de los referidos documentos.

Veintiuno de febrero de dos mil veinticuatro.

Secretario del Consejo de Administración

D. José María Álvarez-Pallete López

D. Isidro Fainé Casas

D. José María Abril Pérez

D. José Javier Echenique Landiribar

D. Ángel Vilá Boix

D^a Carmen García de Andrés

D^a María Luisa García Blanco

D. Peter Löscher

D^a Verónica Pascual Boé

D. Francisco Javier de Paz Mancho

D. Alejandro Reynal Ample

D. Francisco José Riberas Mera

D^a María Rotondo Urcola

D^a Claudia Sender Ramírez

D^a Solange Sobral Targa

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL INFORME FINANCIERO ANUAL

Los Consejeros de Telefónica, S.A. declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, los Estados Financieros Consolidados (Cuentas Anuales Consolidadas) de Telefónica, S.A. y sociedades dependientes que componen el Grupo Telefónica, correspondientes al Ejercicio 2023, formuladas por el Consejo de Administración en su reunión del día 21 de febrero de 2024, elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables, ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de Telefónica, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto, y que el Informe de Gestión Consolidado (que incluye el Estado de Información no Financiera), contienen un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de Telefónica, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

Madrid, a 21 de febrero de 2024

D. José María Álvarez-Pallete López
Presidente

D. Isidro Fainé Casas
Vicepresidente

D. José María Abril Pérez
Vicepresidente

D. José Javier Echenique Landiribar
Vicepresidente

D. Ángel Vilá Boix
Consejero Delegado

D^a Carmen García de Andrés
Consejera

D^a María Luisa García Blanco
Consejera

D. Peter Löscher
Consejero

D^a Verónica Pascual Boé
Consejera

D. Francisco Javier de Paz Mancho
Consejero

D. Alejandro Reynal Ample
Consejero

D. Francisco José Riberas Mera
Consejero

D^a María Rotondo Urcola
Consejera

D^a Claudia Sender Ramírez
Consejera

D^a Solange Sobral Targa
Consejera