

# Estrategia y gobierno de la sostenibilidad

Nuestra visión es que la tecnología debe estar al alcance de todos, para que podamos hacer más, vivir mejor y ser más.

Queremos contribuir a que esta visión se haga realidad, dando respuesta a lo que nos están pidiendo nuestros clientes, nuestros inversores y la sociedad en general.

Nuestros clientes quieren productos más sencillos, de calidad, que les simplifiquen la vida; y valoran sobre todo que seamos transparentes e íntegros en nuestro trato con ellos. Valoran además la innovación y la seguridad que ofrecemos en los servicios que prestamos y cómo recogemos y tratamos sus datos personales.

Nuestros inversores nos exigen que llevemos a cabo una estrategia de sostenibilidad, que garantice nuestra rentabilidad a largo plazo.

Y finalmente, las sociedades en las que operamos nos piden, no solo que actuemos como una empresa responsable, sino también que contribuyamos al desarrollo social y económico de las comunidades de las que formamos parte.

Para poder dar respuesta a estas expectativas, los objetivos de sostenibilidad económica, social y medioambiental deben ir de la mano de los objetivos de negocio de la propia Compañía, incorporarse al proceso y metas de las diferentes áreas de negocio y, en definitiva, acabar formando parte del ADN de la Compañía.

Para conseguirlo, nuestro modelo de actuación se basa en la identificación de tres niveles de compromiso, que cubren la totalidad de la cadena de valor de la Compañía: (1) el cumplimiento y la gestión de riesgos, (2) la productividad responsable y (3) la sostenibilidad como palanca de crecimiento:

Nuestro modelo de actuación se basa en tres niveles de compromiso: el cumplimiento y la gestión de riesgos, la productividad responsable y la sostenibilidad como palanca de crecimiento

1. En el primer nivel, garantizamos el cumplimiento de nuestro marco regulatorio internacional, nacional y local, coordinándolo a nivel corporativo, para anticiparnos a tendencias o cambios legislativos en un entorno en el que cada vez más ámbitos económicos, sociales y medioambientales están siendo el objeto de regulación.
2. En el segundo, trabajamos para mejorar nuestra productividad incorporando criterios de sostenibilidad de forma transversal a todos nuestros procesos, ya sea de operaciones, de recursos humanos, de compras, de comercio o de innovación. Empezamos por centrarnos en dar respuesta a las expectativas de nuestros clientes, trabajando de forma prioritaria en mejorar la calidad de nuestros productos y servicios, las propuestas de valor que ofrecemos y nuestros procesos de atención al cliente. Pero nuestra mejora continua va más allá, y tiene por objetivo generar eficiencias y aumentar el valor de nuestros productos y servicios a través de un compromiso a largo plazo con aspectos clave de nuestra actividad empresarial como pueden ser la gestión del talento, la eficiencia energética, la gestión medioambiental de nuestros procesos e instalaciones, la gestión responsable de nuestra cadena de suministro, la asunción estricta de nuestra responsabilidad fiscal y, en general, una cultura de ética e integridad que debe impregnar todas nuestras actuaciones, tanto internas como externas.
3. Finalmente, el tercer nivel es donde la sostenibilidad se hace más visible para nuestros clientes porque es donde nuestra visión toma cuerpo a través de la puesta en valor de beneficios sociales o medioambientales de los productos y servicios que ponemos a disposición de nuestros clientes, empresas y particulares. No queremos quedarnos en cumplir una serie de criterios mínimos en materia de compromiso social y medioambiental que están siendo reclamados de forma cada vez más generalizada por nuestros clientes, ya sean administraciones públicas, multinacionales, grandes empresas y, en menor medida –pero con una tendencia creciente–, también por pequeñas y medianas empresas y particulares. Trabajamos para que el entorno digital sea cada vez más abierto y seguro y contribuimos a que las oportunidades de la tecnología estén al alcance de todos, promoviendo la accesibilidad geográfica, social y personal a la tecnología.



**CÓMO SE GOBIERNA LA SOSTENIBILIDAD EN TELEFÓNICA**

El máximo responsable de la sostenibilidad en la organización es el Consejo de Administración, a través de su Comisión de Asuntos Institucionales. En este ámbito, su misión es aprobar y hacer el seguimiento del Plan Corporativo de Sostenibilidad. En 2014, esta Comisión se reunió seis veces para analizar temas relacionados con la sostenibilidad de la Compañía.

A nivel ejecutivo, la Dirección Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad es la responsable de proponer y coordinar la estrategia en materia de sostenibilidad. Esta dirección reporta directamente a la Dirección Global de Asuntos Públicos y Regulación.

Finalmente, existe un órgano transversal a toda la Compañía, la Oficina de Principios de Actuación y Negocio Responsable, que se encarga de velar por la implementación del plan en todas las actividades de la

Compañía. En esta Oficina participan, a través de sus máximos representantes, las áreas de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Secretaría General, Chief Commercial Development Officer, y la Dirección Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad, de forma permanente, y las áreas de Compras, Operaciones, Comunicación, etc. de forma puntual, cuando la materia tratada está relacionada directamente con su cometido.

Esta Oficina de Principios se replica a nivel país, en la práctica totalidad de las operadoras de Telefónica.

**Comisión de Asuntos Institucionales**

Nombre	Cargo	Tipología
D. Julio Linares López	Presidente	Otro externo
D. José Fernando de Almansa Moreno-Barreda	Vocal	Otro externo
D. Alfonso Ferrari Herrero	Vocal	Independiente
D. Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	Vocal	Independiente
D. Antonio Massanell Lavilla	Vocal	Dominical
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Independiente



**Reconocimientos**

Nuestros esfuerzos en convertir la sostenibilidad en un elemento consustancial a la estrategia de la Compañía están dando sus frutos, con reconocimientos de prestigiosos índices y organizaciones nacionales e internacionales, como el DJSI, Sustainalytics, FTSE, CDP y MSCI. Entre los reconocimientos recibidos están TOP Sostenibilidad en Brasil, CEMEFI en México y el Premio Andesco Compromiso con la Sociedad en Colombia.

Pero somos muy conscientes de que se trata de un proceso de mejora continua, donde siempre hay margen para avanzar y en el que la coordinación y el apoyo a nivel corporativo es clave para que podamos ser más sostenibles en todos los mercados en los que operamos.