

Gestión de la *diversidad*

La heterogeneidad de nuestros trabajadores favorece la innovación y la creatividad, además de suponer un reflejo fiel de la composición de nuestros clientes. La gestión de esta diversidad nos ayuda a ofrecer productos y servicios que satisfacen, con gran calidad, las necesidades de todo el mundo.



“Fomentamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares”. Esta es la definición del derecho fundamental a la igualdad que recogen nuestros Principios de Actuación.

Y sobre estas bases gestionamos la diversidad en Telefónica. Una diversidad que domina nuestra organización, ya que tenemos empleados en más de 21 países (tres de los cuales tienen representación en el Consejo de Administración) y operaciones en 17 de ellos, y sus procedencias alcanzan las 101 nacionalidades. Esta riqueza profesional y cultural supone una ventaja

competitiva para nuestra Compañía, ya que nos facilita la relación con todos nuestros clientes y nos ayuda a ofrecer productos y servicios que satisfacen, con altos niveles de calidad, sus necesidades, al tiempo que impactan positivamente en nuestros beneficios.

Estrategia

Crear una plantilla de trabajadores diversa de forma sostenible implica afrontar este reto desde distintos ángulos, al tiempo que impulsamos efectivamente este cambio cultural en la Empresa. La heterogeneidad de nuestros trabajadores favorece también la innovación y la creatividad, y es el reflejo más fiel de lo que son nuestros clientes. Para ello, en Telefónica hemos desarrollado una estrategia en la que la diversidad y la inclusión están

adaptadas a nuestra visión empresarial. Esta estrategia se basa en tres pilares:

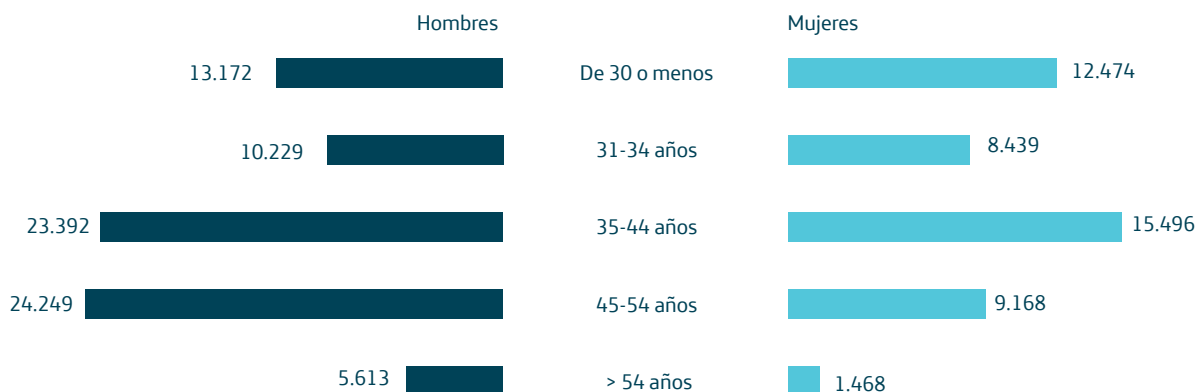
- ⇒ **'Discover'**. La diversidad es un valor añadido. La de nuestros trabajadores nos aporta una ventaja competitiva a la hora de descubrir las necesidades de nuestros clientes y responder a ellas.
- ⇒ **'Disrupt'**. La diversidad de nuestros trabajadores aumenta nuestra capacidad de innovación. La perspectiva y la forma de pensar de unos trabajadores con orígenes diferentes nos ayudan a lograr cambios positivos en la organización y los métodos de trabajo. Atraemos, contratamos y retenemos talentos diversos con ideas diferentes que nos ayudan a crear nuevos productos, servicios y mercados, y a expandir los ya existentes.
- ⇒ **'Deliver'**. El factor fundamental para el éxito no es la mera presencia de la diversidad, sino el aprovechamiento y el uso de las diferencias existentes al servicio de la excelencia de los resultados comerciales. En Telefónica transmitimos esta necesidad a nuestros directivos y les brindamos todo nuestro apoyo para la construcción y la gestión de una plantilla de trabajadores diversa a todos los niveles.



Número de nacionalidades en la Compañía

	2013	2014
En plantilla	105	101
En Consejo de Administración	3	3

Pirámide de edad de los empleados de Telefónica



En Telefónica abogamos por la igualdad entre hombres y mujeres y tomamos medidas concretas en su favor. En España destacan las siguientes acciones:

1. Planes de igualdad. Avanzamos en la línea de trabajo y compromiso iniciada hace 20 años, proponiendo acciones de mejora adaptadas a las nuevas exigencias legales en aquellas áreas de actuación donde podemos seguir progresando. Los ejes son los siguientes:

- ⇒ Compromiso y sensibilización de la dirección.
- ⇒ Comunicación y publicidad.
- ⇒ Empleo y selección.
- ⇒ Promoción, formación y desarrollo profesional.
- ⇒ Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- ⇒ Prevención y exclusión de conductas de acoso.

2. Protocolo para la prevención del acoso laboral, sexual y por razón de género. En España, más allá del estricto cumplimiento normativo que imponen las prescripciones legales, proclama, entre sus Principios de Responsabilidad Corporativa, la no discriminación y la igualdad de oportunidades y se posiciona de manera categórica contra cualquier práctica que sugiera conductas o prácticas de acoso laboral, sexual y por razón de sexo, implantando para ello el protocolo para la prevención de ese tipo de casos, que permite conocer y combatir cualquier comportamiento o conducta que pueda ser considerada como un supuesto de acoso.

3. Creación de espacios de divulgación, como el 'site' Igualdad. A través de la Intranet, todos los empleados pueden acceder a un espacio de divulgación y comunicación con acceso directo a los Planes de Igualdad, protocolos de acoso y los compromisos suscritos con la dirección y representantes de los trabajadores en esta materia. En este *site* también se puede encontrar información puntual y actualizada de los trabajos que se van realizando en materia de igualdad.

Además, en el ámbito global destacan también las siguientes acciones:

1. 'Diversity Council': Telefónica impulsó, en calidad de miembro del Consejo y en el ámbito de Europa, prácticas para facilitar que nuestros empleados tengan las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

2. Programas específicos de formación:

- ⇒ El programa 'Women in Leadership'

En septiembre de 2012 iniciamos este programa que pone en contacto a mujeres directivas de Global y CCDO. Su enfoque se amplió durante 2013 y 2014 y, gracias a su éxito, se ha previsto que vuelva a realizarse en dos ocasiones más durante 2015. Además, se ha ampliado a Latinoamérica y a otras divisiones de Telefónica.

El objetivo de esta iniciativa es fortalecer las capacidades de las mujeres, su confianza y sus dotes de superación personal, y establecer una sólida red de mujeres directivas en Telefónica y aumentar su visibilidad. Se pretende también crear un entorno en el que puedan compartir experiencias relacionadas con la cultura organizativa, y buscar consejeros y patrocinadores que puedan apoyarlas.

El programa se ha revelado enormemente satisfactorio, no solo con unas opiniones cada vez más positivas en todas las áreas, sino también con cambios de funciones por parte de un 71% de las participantes en el transcurso de 15 meses, desde julio de 2013 hasta octubre de 2014.

Objetivo de las iniciativas

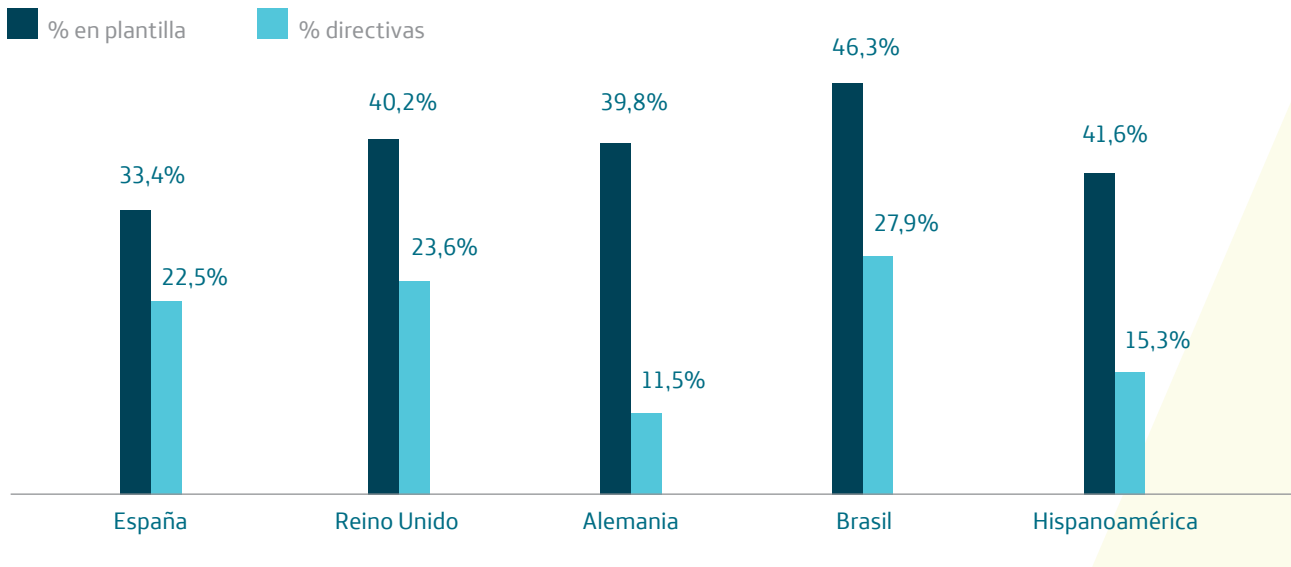
Con carácter general se persiguen objetivos de superación y, a la vez, dar continuidad a las políticas de igualdad y conciliación, ya vigentes en nuestra Empresa, que superan el elemental cumplimiento de la legislación vigente.

- ⇒ Avanzar en el desarrollo de buenas prácticas que favorezcan la integración laboral plena de las mujeres.
- ⇒ Impulsar desde los distintos foros, ya establecidos, medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de toda la plantilla.
- ⇒ Asegurar que la formación y las posibilidades de desarrollo se ajustan a criterios de igualdad entre hombres y mujeres.
- ⇒ Promover el acceso de la mujer a puestos de responsabilidad dentro de la Empresa, mejorando el equilibrio de género en este ámbito.
- ⇒ Aumentar las probabilidades de que tanto los hombres como las mujeres puedan aportar lo mejor de sí mismos a los roles que ocupen en la organización.
- ⇒ Reforzar nuestro compromiso de Responsabilidad Social Corporativa asumido por el Grupo Telefónica en orden a mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias y a promover el principio de igualdad de oportunidades.

Presencia de la mujer en el Grupo Telefónica

	2013	2014
% mujeres en plantilla	38,3%	38,0%
% mujeres directivas	21,0%	20,6%

Presencia de la mujer en el Grupo Telefónica por ámbito geográfico



Desviación salarial media entre hombres y mujeres:
porcentaje del salario medio de las mujeres respecto del medio de los hombres

Salarios base

	Total	España	Brasil	Alemania	Reino Unido	México	Argentina	Colombia	Chile
Directivos	91,1%								
Gerentes	90,5%	96,0%	95,5%	92,3%	93,6%	91,2%	97,0%	96,9%	85,3%
Mandos intermedios	89,3%	95,3%	87,0%	84,1%	107,7%	92,4%	89,5%	90,0%	84,5%

Salarios totales

	Total	España	Brasil	Alemania	Reino Unido	México	Argentina	Colombia	Chile
Directivos	90,5%								
Gerentes	89,2%	95,9%	95,5%	90,1%	94,5%	91,2%	96,0%	98,1%	84,6%
Mandos intermedios	88,9%	96,4%	87,3%	82,8%	94,0%	92,4%	89,2%	92,1%	84,2%

Nota: Porcentaje calculado a partir de los datos enviados por cada país.

En Telefónica abogamos por la igualdad entre hombres y mujeres, adoptando medidas concretas como planes de igualdad, protocolos para la prevención del acoso y espacios de divulgación

El compromiso con la diversidad en la sociedad

Desde el área de Sostenibilidad de Telefónica hemos organizado, junto con el área de Recursos Humanos, un ciclo de entrevistas bajo el epígrafe '[La mujer en la empresa](#)'. El objetivo es aportar nuestro granito de arena al debate sobre el futuro de la mujer en el trabajo, la conciliación y su papel en la economía digital, en un contexto en el que se estima que hay 900.000 vacantes en empleos digitales para 2015 en Europa.



Siempre hemos sido conscientes de la necesidad de avanzar por la senda de la diversidad, y más aún, si cabe, cuando se trata de la integración laboral de personas con discapacidad y dependencia. Por eso, en Telefónica fundamos, en 1977, una asociación sin ánimo de lucro para las personas con discapacidad, que fue declarada de Utilidad Pública por el Consejo de Ministros el mismo año de su creación. El bagaje de una experiencia de más de 40 años ha dotado a [ATAM](#) de las herramientas idóneas para el desarrollo de su fin: la integración social de las personas con discapacidad, poniendo énfasis en las capacidades de la persona y su entorno. Durante 2014, más de 17.000 personas en España se han beneficiado de su labor.

Entre los proyectos de integración laboral de las personas con discapacidad, en 2014 destaca la actualización del portal de la Bolsa de empleo Mercadis, que canaliza la gestión de las ofertas y demandas de empleo y que a lo largo de toda su trayectoria ha acumulado más de 34.000 candidatos y más

de 1.800 empresas. Este año se registraron 2.462 candidatos y se gestionaron 427 ofertas.

Destaca también la actividad de SERVITELCO, Centro Especial de Empleo líder en España en la prestación de servicios de Contact Center Multicanal. Las empresas de ATAM, que funcionan bajo la fórmula de centros especiales de empleo, cuentan con 751 empleados, de los cuales el 88,12% tiene distintos tipos y grados de discapacidad.

Premiamos la inclusión con los 'Telefónica Ability Awards'

Estos premios reconocen a aquellas empresas e instituciones que desarrollan modelos de negocio sostenibles en la inclusión de personas con discapacidad, ya sean empleados, proveedores o clientes.

Durante tres ediciones, Telefónica ha premiado a todas aquellas corporaciones que se han distinguido por su trabajo con la inclusión en sus cadenas de valor.

Otras líneas de actuación dentro de Telefónica para atender cuestiones de diversidad han sido:

- ⇒ **Talleres de apoyo al trabajo intercultural.** Para muchas personas de nuestro departamento global supone una dificultad trabajar con diferentes culturas y asumir las diferentes formas de trabajar. Tanto TGS como CCDO han realizado talleres en 2014 para hacer frente a estas dificultades, para mejorar el entendimiento y para garantizar que unos departamentos tan diversos se beneficien de la gama de estilos y experiencias que comprenden.
- ⇒ **Llevando los comportamientos y culturas más allá de los prejuicios inconscientes.** A lo largo de 2014, se ha mantenido el programa que pretende concienciar sobre el valor de un equipo diverso y también de la existencia de suposiciones y estereotipos inconscientes que pueden impedirnos formar equipos tan diversos como sea posible. Se ha centrado en los directivos y en los grupos funcionales principales, como los departamentos de Recursos Humanos, Desarrollo y Talentos y Recursos, para garantizar unos procesos transparentes e igualitarios en todas las fases del ciclo de vida de un trabajador.

Durante 2014, más de 17.000 personas se han beneficiado de la labor de ATAM, la asociación sin ánimo de lucro fundada por Telefónica en 1977 para las personas con discapacidad

Indicadores de la discapacidad

	2013	2014
Porcentaje discapacidad ⁽¹⁾	3,2%	2,25%
Volumen de contratación a proveedores sociales	4.272.983	4.179.703
Nivel de accesibilidad página web (W3C)	AA	AA
Diálogo establecido con organizaciones representativas de las personas con discapacidad (pcd)	ONCE, CERMI, CNSE, FIAPAS, FEAPS, ASPAYM Granada y CENTAC	FEDACE, Neuroalianza, COGAMI, ALCER, ASPACE, F. Ingeniería Biomédica, FETCO, CERMI, FEAPS y ONCE
Productos y servicios que incorporan principios de accesibilidad universal y diseño para todos	Factura en braille o en letras grandes, plataforma en LSE, terminales accesibles, ATAM (LAVECO, MONDECO, SERVITELCO, DO2, SOSTENIBLE).	Factura en braille y letra grande y otros productos y servicios accesibles. Ver capítulo ' Discapacidad y dependencia '.
Inversión en innovación social y discapacidad ⁽²⁾	8.688.997	8.411.085
Voluntarios de Telefónica que participan en iniciativas donde las pcd ⁽³⁾ son beneficiarias	3.051	1.251
Pcd beneficiarias de acciones de voluntariado	16.397	5.799

(1). España. Texto refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión social.

(2). Dato verificado por criterio LBG.

(3). Pcd: personas con discapacidad.

★ RETOS PARA 2015

Telefónica se ha adherido al Plan Inserta para la inserción laboral de discapacitados.