

11

PERÍMETRO DE  
CONSOLIDACIÓN DE LA  
INFORMACIÓN CONTENIDA  
EN ESTE INFORME

## 16 países cuentan con Informes RSC locales

El Informe Anual recoge información económica, medioambiental y social de todos los países en los que Telefónica está presente

Telefónica es una empresa global con presencia en 26 países y 288 millones de clientes. En la Compañía trabajan más de 285.000 profesionales y cuenta con cerca de 29.000 proveedores y más de 1,5 millones de accionistas. Es importante que el Informe Anual de RC describa claramente el alcance de las operaciones que han sido consideradas, de manera que los grupos de interés tengan conocimiento preciso del desempeño de la Compañía en materia de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa.

Desde la publicación del primer Informe Anual de Responsabilidad Corporativa en 2002, Telefónica siempre se ha presentado ante sus grupos de interés como una empresa de referencia mundial en el sector de las telecomunicaciones. Ésta es la razón por la que, desde ese primer Informe, siempre haya incluido datos de sus operaciones en los distintos países en que opera.

Informes locales de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad en los países:

- España (desde 1999)
- Alemania (desde 2006)
- Reino Unido (desde 2006)
- República Checa (desde 2006)

- Argentina (desde 2006)
- Brasil (desde 2003)
- Colombia (desde 2006)
- Ecuador (desde 2006)
- El Salvador (desde 2006)
- Guatemala (desde 2006)
- México (desde 2006)
- Nicaragua (desde 2006)
- Panamá (desde 2006)
- Perú (desde 2003)
- Uruguay (desde 2009)
- Venezuela (desde 2006)

El Informe Anual 2010 de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad recoge información económica, medio ambiental y social de todos los países donde estamos presentes. Para ello, en Telefónica contamos con un sistema *on line* para la coordinación y consolidación de la información recibida de cada país para cada uno de los indicadores, tanto cualitativos como cuantitativos. Dicho sistema permite su análisis para cada uno de los países en los que se desarrollan las actividades de manera comparable, ponderada y medible, siempre con la finalidad de usarlo como herramienta de gestión. La puesta en marcha de dicho sistema corporativo ayuda también a mejorar el proceso de revisión externa del Informe.

El origen de la información para cada uno de los capítulos de este informe *on line* de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 2010 es el siguiente:

- Información económica y financiera: procede de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el Informe Financiero 2010, auditado por Ernst & Young. El perímetro de consolidación de esta información incluye todos los estados financieros procedentes de Hansenet desde febrero de 2010, de Jajah desde enero de 2010, de Tuenti desde agosto de 2010 y del 100% de Vivo desde octubre de 2010, y excluyen los de Telyco Marruecos desde enero de 2010. Inversión incluye coste de licencias en México y Alemania.
- Gobierno Corporativo y accionistas: procede de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. En dicha información, el perímetro corresponde al Grupo Telefónica.

- **Innovación**, se consolida a través del área corporativa de Innovación de Telefónica S.A., en colaboración con Telefónica I+D. Las fuentes de los datos de inversión en innovación proceden de los sistemas de compras y son consolidados sin aplicar ningún criterio de proporcionalidad. Al tratarse de datos económicos, el perímetro se corresponde con el de la información económica.
- **Clientes**: procede de los propios sistemas de control de calidad de Telefónica S.A., y por los de operaciones de Telefónica España, Telefónica Latinoamérica y Telefónica Europa. Hay que señalar que el número de accesos totales de Telefónica no tiene por qué coincidir con la suma parcial de los mismos país a país, ya que, con criterios de homogeneización, el área de Control de Gestión corporativo debe estandarizar algunos criterios de contabilización de accesos. El criterio de estandarización ha sido el siguiente: RTB (incluyendo TUP) x1; Acceso Básico RDSI x1; Acceso Primario RDSI Accesos Digitales 2/6 x30 incluyendo autoconsumo, inclusión de la totalidad de los accesos "fixed wireless", inclusión de Voz sobre IP y ADSL Libre, contabilización como banda ancha de ADSL, satélite, fibra óptica, cable modem y circuitos de banda ancha, contabilización de clientes Pay-TV como la suma de accesos televisión por cables + accesos televisión IPTV + accesos televisión satelital (DTH), incluye bucles alquilados por T 02 Alemania y de mayoristas de Línea Telefónica (AMLT) en España.
- **Empleados**: procede de los sistemas de gestión de Recursos Humanos, y en este Informe se utiliza el concepto de personas, en lugar del de empleado equivalente que se suele utilizar en los informes financieros. En aquellos casos en los que la información se presenta consolidada, se utiliza la cifra de empleados como factor de proporcionalidad. Este capítulo incluye todo el perímetro económico del Grupo Telefónica, aunque para algunos parámetros de gestión se excluye Atento por la distorsión que provoca sobre alguna información su naturaleza de negocio, tan diferente de la de una operadora de servicios de telecomunicaciones, verdadero core business de la Compañía. En todos los indicadores en los que se excluye Atento se especifica claramente a pie de tabla.
- **Medio ambiente y cambio climático**: procede de las áreas de Medio ambiente y Operaciones de cada uno de los países. Dicha información se recibe a través de cuestionarios *on line* y otro tipo de soportes informáticos que se ponen a disposición para las diferentes empresas y países. La información se consolida por suma simple, y, en el caso de cambio climático, teniendo en cuenta los factores de emisión del GHG Protocol. Dicho capítulo incluye todas las operadoras fijo y móvil del perímetro del Grupo Telefónica, incluyendo también Distrito C y Telefónica
- **Proveedores**: procede directamente del sistema de adjudicación de contratos a través de las áreas de compras. La consolidación de la información se realiza sin aplicar ningún criterio como factor de proporcionalidad, presentándose la información desglosada por países o por líneas de negocio. Dicho capítulo incluye todo el perímetro económico del Grupo Telefónica. Es importante destacar la diferencia entre los datos de "aprovisionamientos" en las cuentas consolidadas de los estados financieros (de acuerdo al criterio de devengo y el perímetro de consolidación contable de Telefónica S.A.) y el criterio de "compras adjudicadas" que hemos usado en distintos apartados de este informe y que se refiere a las compras que son aprobadas en el periodo, independientemente de su criterio de contabilización y periodificación como gasto.
- **Inclusión digital**: procede de los propios sistemas de control de calidad, operaciones y regulación de Telefónica España, Telefónica Latinoamérica y Telefónica Europa. Asimismo, se incluye en dicho perímetro Telefónica I+D y las iniciativas de Fundación Telefónica que fomenten la inclusión digital en la sociedad.
- **Acción social**: procede de Fundación Telefónica, ATAM, las unidades de patrocinios de Telefónica S.A. y las propias emprendidas desde el área de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad. Esta información está verificada de acuerdo al estándar internacional London Benchmarking Group (LBG).
- En la elaboración de este informe se utilizan las noticias publicadas en los medios de comunicación interna de la Compañía. Se considera que toda aquella información susceptible de ser comunicada en los informes de Responsabilidad Corporativa debe haber sido comunicada a los empleados, como garantía de que la información es relevante.
- **Tipos de cambio**: toda la información de este Informe se presenta en euros corrientes, salvo indicación contraria. Los tipos de cambio empleados han sido los medios anuales de cada período.

## Actividades de servicios expuestas en este Informe

El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad incluye las actividades de servicios de telecomunicaciones desarrolladas directamente por Telefónica en los diferentes países en los que opera y cuyos ingresos consolida globalmente. El análisis del impacto de las respectivas líneas de negocio en sus grupos de interés concluye que son las unidades de negocio de telefonía fija y telefonía móvil las que tienen un impacto más material en sus grupos de interés.

- España (fija / móvil)
- Europa:
- Alemania (móvil)
- Irlanda (móvil)
- Reino Unido (móvil)
- República Checa (fija / móvil)
- América Latina:
- Argentina (fija / móvil)
- Brasil (fija)
- Chile (fija / móvil)
- Colombia (fija / móvil)
- Ecuador (móvil)
- El Salvador (móvil)
- Guatemala (móvil)
- México (móvil)
- Nicaragua (móvil)
- Panamá (móvil)
- Perú (fija / móvil)
- Uruguay (móvil)
- Venezuela (móvil)

Nota 1: No se incluye (salvo en aquellos apartados en los que se mencione expresamente) a Vivo (Brasil) al ser una compañía cuya completa adquisición se produce en el último trimestre del ejercicio, por lo que, de acuerdo a los criterios de transparencia y comparabilidad, los indicadores de gestión de Vivo distorsionarían la información procedente de las empresas brasileñas de telefónica que sí fueron gestionadas durante todo el año. En aquellos casos en los que se ha incluido se especifica claramente a pie de tabla.

## Excepciones a este perímetro

Existen algunas operadoras de telefonía cuya información no se incluye en el informe debido a que el porcentaje de accionariado no es superior al 50% y/o no se tiene el control de la misma:

- Vivo: empresa de telefonía móvil en Brasil, gestionada hasta el mes de octubre como "Joint venture" con Portugal Telecom al 50%. A pesar de haber finalizado el año como una empresa 100% de Telefónica, el hecho de que entrara en nuestro perímetro de consolidación en el mes de octubre nos ha hecho inclinarnos por no incluirlo en el perímetro de este Informe con el fin de preservar los criterios de transparencia y comparabilidad en 2010, e incorporarlo en el próximo ejercicio.
- Meditel: "Joint venture" con Portugal Telecom, en la que Telefónica mantenía un 32,18% y que fue vendido en el año 2010.
- China Unicom: empresa donde Telefónica tiene una participación estratégica del 5,38%.
- Portugal Telecom, con la que Telefónica mantiene una participación estable del 9,86% del capital.

- Telecom Italia: empresa donde Telefónica tiene una participación estratégica del 10,36%.
- La información de Atento se incluye en algunos indicadores de Recursos Humanos por la relevancia que esta empresa tiene sobre el total de plantilla de Telefónica. No obstante, la compañía ha comunicado a la CNMV que sacará a Bolsa más del 50% de Atento en una oferta de venta dirigida a inversores institucionales, por lo que de cara a mantener los criterios de transparencia y comparabilidad, hemos decidido no incluir Atento en el análisis de ciertos indicadores donde la diferente naturaleza del negocio distorsionaría la comparación de la gestión de dichos indicadores de Telefónica con el resto de empresas del sector y con ejercicios posteriores.

De acuerdo al criterio de impacto relativo, las unidades de Telefónica de Contenidos (Endemol, Telefe, Telefónica Servicios de Música o Telefónica Servicios Audiovisuales), Telefónica I+D o T-Gestiona no se incluyen en el informe, salvo que se mencionen explícitamente o se haga referencia al Grupo. Otras empresas sobre las que Telefónica no informa son Lycos Europa (32,1%) o Amper (6,10%).

## Inclusiones extraordinarias al perímetro en este Informe

Se ha analizado para cada grupo de interés si existen unidades dentro del Grupo Telefónica que puedan tener un impacto significativo, concluyendo que son las siguientes:

- Telefónica I+D en el capítulo de innovación.
- Atento en el capítulo de empleados.
- Fundación Telefónica y ATAM en el capítulo de sociedad.
- Telefónica S.A. como centro corporativo en los capítulos de accionistas y medios.

Para mayor información referente sobre esta Memoria y su contenido puede contactar con: [responsabilidadcorporativa@telefonica.es](mailto:responsabilidadcorporativa@telefonica.es) [www.rcysostenibilidad.telefonica.com/blogs](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/blogs) [www.youtube.com/rcysostenibilidad](http://www.youtube.com/rcysostenibilidad) [www.twitter.com/rcysost](http://www.twitter.com/rcysost) [www.facebook.com/rcysostenibilidad](http://www.facebook.com/rcysostenibilidad)

Si prefieres dirigirte a nosotros por correo postal, nuestra dirección es:  
Reputación y Sostenibilidad Corporativas  
Telefónica S.A.  
Distrito C  
Ronda de la Comunicación S/N  
Edificio Oeste 2. Planta 1  
28050 Madrid  
España

## Aseguramiento LBG



Telefónica ha encargado a Corporate Citizenship el aseguramiento de la aplicación del modelo de medición LBG durante el año 2010 (finalizado el 31 de diciembre)

Telefónica  
aplica  
por cuarto  
año el  
modelo LBG

El modelo LBG proporciona un marco sólido y creíble que mide el valor e impacto real para la empresa y la sociedad de la inversión corporativa en la comunidad. Va más allá de las aportaciones puntuales para incluir la gama completa de contribuciones destinadas a la comunidad (tiempo de los empleados, contribuciones en especie y dinero).

Nuestro trabajo se ha limitado a asegurar la correcta aplicación del modelo LBG. Este es el cuarto año que Telefónica ha utilizado el modelo LBG y sigue siendo un miembro activo del grupo LBG España.

A nuestro juicio, Telefónica continúa demostrando que entiende el modelo LBG y está aplicando sus principios a la medición de actividades en la comunidad en España y en el extranjero. En nuestro comentario de abajo, identificamos algunas mejoras que la compañía puede hacer en el desarrollo de la aplicación del modelo de cara al futuro.

### Comentario

A pesar de los desafíos prácticos para aplicar un sistema uniforme en una empresa tan amplia como Telefónica, la información recogida por cada entidad sigue siendo suficiente para formar una buena comprensión de las contribuciones totales. Hemos observado que se han realizado esfuerzos para captar horas de trabajo remuneradas en proyectos de voluntariado y esperamos ver que éstas sean valoradas en el futuro para tener un conocimiento más extenso de la contribución de Telefónica a la comunidad.

La Fundación Telefónica sigue demostrando una buena práctica, especialmente en la evaluación y valoración de programas como ProNiño y Educared. A medida que el enfoque y mejor práctica en inversión corporativa en la comunidad avance de lo aportado hacia lo conseguido, la empresa debería investigar la mejor forma para aprender y compartir en la práctica de sus operaciones. Un avance en esta dirección sería desarrollar e informar de la totalidad de las contribuciones, logros e impactos en los casos de estudio de los proyectos principales de cada una de las áreas operativas clave de Telefónica.

La participación continuada de Telefónica en el grupo de trabajo de LBG España para desarrollar la recopilación y medición de logros e impactos es encomiable y animaríamos a la empresa a continuar en la evolución de esta mejor práctica en España. Esperamos ver que los resultados de este trabajo comiencen a notarse en la información del próximo año.

Corporate Citizenship  
[www.corporate-citizenship.com](http://www.corporate-citizenship.com)  
Mayo de 2010

# 12 5

VERIFICACIONES Y VALIDACIONES

## Revisión independiente de Ernst & Young

Ernst & Young se ha ocupado, por quinto año consecutivo, de la revisión independiente de nuestro informe.

Credibilidad,  
rigor y  
transparencia

La revisión independiente de los informes aporta credibilidad, rigor y transparencia, lo que hace de ellos una herramienta clave para conocer las carencias en los sistemas y políticas de gestión.

Por quinto año consecutivo, la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica solicitó a Ernst & Young una revisión independiente de nuestro Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad en base a los estándares AA1000 (según los principios de materialidad, relevancia y exhaustividad) y GRIG3.

Igualmente, pidió a Ernst & Young revisar cada una de las afirmaciones realizadas en el informe RC. Asimismo, por cuarto año consecutivo, se verificaron los datos de acción social y cultural en base al estándar LBG.

Respecto a los trabajos de revisión realizados:

- La información de Responsabilidad Corporativa publicada por Telefónica en España, Reino Unido, Alemania, República Checa, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela ha sido revisada por Ernst & Young con sede en Madrid y por los equipos locales de dicha compañía, quienes han dedicado más de 3.652 horas a revisar la trazabilidad de la información y a mantener entrevistas con los directivos.

El nivel de aplicación de este informe respecto a la norma GRI ha sido de A+ GRI Checked.

Ernst & Young expresa su opinión independiente respecto al informe para el Grupo Telefónica en su informe de revisión independiente. Así mismo, se publican en este informe una serie de observaciones correspondientes a la revisión AA1000 y el cumplimiento de los 3 principios de materialidad, integridad y capacidad de respuesta de este estándar.