

2013

Informe de Sostenibilidad Corporativa_
Teléfono México



+ Ser más
transparentes_

Telefonica



Carta del Presidente_

César Alierta Izuel

Presidente Ejecutivo



Estimados amigos,

Un año más tengo el placer de dirigirme a ustedes para presentarles el Informe Anual de Sostenibilidad Corporativa, que recoge nuestras actividades en materia de gestión de riesgos y aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social.

Este Informe, que Telefónica lleva publicando desde 2004, tiene como objetivo responder a las inquietudes de información y transparencia de los distintos grupos de interés con los que nos relacionamos. Asimismo supone anticipar el cumplimiento de la Directiva 2013/34 de la Unión Europea en lo que respecta a la "divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos". Adicionalmente, tiene la voluntad de dar respuesta a las exigencias de información que, bajo el formato 'informar o explicar', se están desarrollando en algunos de los países en los que operamos.

En Telefónica estamos convencidos de que la sostenibilidad corporativa y la transparencia son fuentes de competitividad y progreso en el largo plazo. No sólo ayudan a afianzar nuestra legitimidad para operar en los diferentes países en los que estamos presentes, sino que también tienen repercusiones positivas en la gestión de nuestro negocio, y por ende en nuestros resultados. Además, las TIC, basadas en la conectividad, están liderando los procesos de transformación de nuestra sociedad y son un factor esencial para la creación de empleo, el crecimiento económico, el ahorro energético y la transparencia, según demuestran las agendas digitales de los organismos públicos y privados más relevantes del mundo.



En este informe podrán ver los avances que Telefónica ha conseguido en el ejercicio en las tres dimensiones básicas de la sostenibilidad: económica, social y ambiental.

Por el lado del impacto económico, que en materia de sostenibilidad tiene que ver sobre todo con la forma en la que obtenemos nuestros ingresos y realizamos nuestras actividades, en 2013 destacan los resultados de nuestra Oficina de Principios de Actuación, los avances en el cumplimiento de los principios de sostenibilidad de nuestra cadena de proveedores y el progreso que hemos realizado en materia de privacidad y protección de datos.

En el impacto social, en este Informe de Sostenibilidad Corporativa 2013 hemos destacado la gestión de la diversidad en la plantilla, los proyectos de inclusión digital e innovación social, así como los importantes proyectos de fomento del emprendimiento en los que estamos inmersos.

Por la parte medioambiental, en este Informe podrán encontrar toda la información acerca de nuestra política ambiental. Seguimos reduciendo nuestro consumo energético e incrementando notablemente la facturación electrónica como alternativa al consumo de papel, y además nuestros servicios Green han cosechado importantes avances, que se están traduciendo ya en ingresos para la Compañía.

Como podrán comprobar, la sostenibilidad se va incorporando de forma gradual a la cadena de valor de Telefónica. Así, colaboramos activamente con todos los grupos de interés que se relacionan con nuestra Compañía y ofrecemos una información exhaustiva de la evolución de los temas más relevantes, nuestros indicadores y nuestras políticas de sostenibilidad bajo los criterios de publicación

estándares, como son GRI y el Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact). Todo ello ha permitido que en 2013 nuestra compañía haya sido incluida en el índice mundial Dow Jones Sustainability Index; ocupe la quinta posición en el Carbon Disclosure Project y en el índice Sustainalytics; haya sido reconocida como Excellence Investment Register por el índice Ethibel Sustainability; y, por duodécimo año consecutivo, forme parte del índice FTSE4Good. Y como consecuencia de todo, Telefónica ha sido reconocida en 2013 como la empresa más admirada entre las compañías de telecomunicaciones europeas y la segunda en el mundo por la revista Fortune.

Me gustaría concluir recordándoles que nuestra Compañía está posicionada en la actualidad como un actor fundamental en el sector. Contar con el reconocido equipo de profesionales que tenemos, me da la confianza para decirles que Telefónica va a tener un papel cada vez más decisivo en el mundo digital, porque estamos convencidos de que la tecnología debería estar al alcance de todas las personas, empresas y administraciones públicas para que puedan Ser más_

Quisiera agradecer el apoyo de nuestros grupos de interés que, con sus opiniones y sugerencias, nos han ayudado a avanzar en la consecución de nuestra visión.

Muchas gracias,

César Alierta Izuel
Presidente Ejecutivo

Carta del Presidente

Francisco Gil Díaz

Presidente Ejecutivo Telefónica México



Estimados amigos:

Es un placer para mí presentarles la memoria anual de sostenibilidad de Telefónica México 2013 que publicamos como una muestra de transparencia con todos nuestros grupos de interés y que pone en valor la integridad y sostenibilidad de nuestra gestión.

El presente Informe Anual de Sostenibilidad 2013 da fe del compromiso, que hemos adoptado desde hace 9 años en favor de la transparencia hacia nuestros grupos de interés. La información aquí contenida ha sido verificada por E&Y y está realizada con base en los estándares de la Guía para Informes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative G4 (GRI) y el estándar AA1000-AS.

Desde nuestra llegada a México hemos ofrecido servicios de vanguardia e innovadores con nuestros más de 21 millones de clientes. Ellos son la razón por la cual seguimos trabajando para acercar la tecnología de mejor calidad, por lo que en 2013 IFETEL nos clasificó nuevamente como la operadora con la mejor red del país. Asimismo, este año lo cerramos con un Índice de Satisfacción al Cliente de 8.76, con un GAP de 0.73 contra nuestro mayor competidor en México y volvimos a ser líderes en este ámbito en el sector.

En 2013, desde Telefónica México informamos que el refuerzo en la calidad y el servicio de nuestra red 4G/HSPA+ en determinadas localidades. Telefónica México ha configurado la red de mejor calidad y más rápida del país que abarca 86 mil 863 poblaciones y 75 mil 449 kilómetros carreteros, cubriendo más del 90% de la población urbana a nivel nacional. Desde que Telefónica inició sus operaciones en México,

hemos impulsado una agenda que favorece la competitividad y apertura en el sector. Así lo demuestran nuestras inversiones en el país por más de 13 mil millones de dólares en los últimos 12 años.

2013 fue además un año importante para el sector de las telecomunicaciones porque se publicó la reforma del sector y aunque será en 2014 cuando podremos evaluar la profundidad de las transformaciones que apunta, esperamos que haya una mejora en la dinámica competitiva para operadores sin poder dominante que beneficie al usuario final.

En Telefónica además de estar centrados en nuestros clientes, estamos a la vanguardia en materia de sostenibilidad, por lo que apoyamos y promovemos iniciativas internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Hemos dirigido nuestros esfuerzos con especial interés en lo relacionado con Derechos Humanos; por lo que con base en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, en Telefónica trabajamos por que nuestra gestión, contribuya a la protección, respeto y mediación de los derechos humanos.

A través de Fundación Telefónica, creamos valor social promoviendo el desarrollo de la comunidad y su apropiación de las nuevas tecnologías mediante los programas de educación e innovación, arte y cultura digital así como el programa Voluntarios Telefónica, el cual promueve la acción social de los colaboradores.

Asimismo buscamos poner la tecnología al alcance de todos como motor de cambio y desarrollo en las comunidades donde operamos, ejemplo de este compromiso es

el programa de Franquicias Rurales que tiene como objetivo garantizar que comunidades que habían estado aisladas, tengan acceso a servicios de telecomunicación, a la vez que fomenta el desarrollo económico de las localidades y somos la única operadora en México que ofrece servicios de atención telefónica a clientes en nahualt en las comunidades que así lo requieren.

Todo esto es posible gracias al respaldo de más de 700 empresas que forman parte de nuestros proveedores y principales aliados en la operación; así como a más de 2,900 colaboradores que quienes gracias a su compromiso nos permitieron ser reconocidos como la decimoséptima mejor empresa para trabajar según el Great Place to Work.

Con estas y otras acciones realizadas en 2013 y que presentamos en este informe, reafirmamos nuestro compromiso global con el desarrollo sostenible de todos los lugares donde estamos. En Telefónica apostamos por México y por la construcción conjunta de un cada vez mejor lugar en el que vivir.

Francisco Gil Díaz
Presidente de Telefónica México

Índice_

Carta de los Presidentes

02 Carta del Presidente Ejecutivo de Telefónica S.A.

04 Carta del Presidente de Telefónica México

1_

Acerca de este informe

10 Principios de elaboración del Informe

2_

Telefónica, motor de Progreso

14 Contribución a las comunidades globales

16 Telefónica en las comunidades locales

20 Gobierno corporativo y competencia

3_

Nuestro enfoque

24 La sostenibilidad parte de la visión de Telefónica

26 Materialidad: centrados en los asuntos clave

27 Interacción con nuestros grupos de interés

4_

Gestión responsable

32 Ética y Cumplimiento

34 Satisfacción del cliente

37 Prácticas laborales

42 Sostenibilidad en la cadena de suministro

46 Gestión de los Derechos Humanos

5_

Personas

52 Privacidad y protección de datos

55 Internet Seguro para Niños

6_

Sociedad

60 Innovación y emprendimiento

-Campus Party
-Wayra

64 Inclusión Digital

66 Acción Social

74 Voluntariado

7_

Planeta

78 Gestión Ambiental

- Campos electromagnéticos

8_

Anexos

86 Tabla de Indicadores

88 Premios y reconocimientos

90 Cumplimiento Pacto Mundial

92 Referencias GRI

101 Carta verificación externa

A woman with dark hair, wearing a red coat and a grey knitted scarf, is looking at a tablet computer. She is pointing at the screen with her right hand. The background is a blurred outdoor setting with a building.

1. Acerca de este informe_

Principios de
elaboración del
Informe



Principios de elaboración del Informe_

Con el fin de seguir creando valor para nuestros grupos de interés presentamos por octavo año consecutivo el Informe de Sostenibilidad Corporativa 2013 de Telefónica México con los avances durante el ejercicio en aspectos económicos, ambientales y sociales.

Telefónica¹ SA es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder en el mundo en la provisión de soluciones de comunicación, información y entretenimiento, tiene presencia en 24 países y cuenta con más de 323 millones de clientes. En México ofrecemos nuestros servicios a más de 21 millones de personas con un equipo de cerca de 3 mil colaboradores directos. Para referirse a la compañía a nivel mundial se utilizan los términos de Compañía, Grupo y Corporativo. Para mencionar a la operación en México, se usan los conceptos de empresa, compañía y Telefónica.

El documento fue realizado conforme a los parámetros de la Guía G3.1 para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative) con el fin de concentrar los datos más relevantes

¹ http://www.telefonica.com/es/about_telefonica/html/home/home.shtml

en cuanto a sostenibilidad. Los contenidos recogidos se atienen a los principios de materialidad, inclusividad de los grupos de interés, contexto de la sostenibilidad y exhaustividad.

Así, se recogen los atributos que reflejan los aspectos significativos sociales, ambientales y económicos de Telefónica de acuerdo a su estrategia y negocio. El informe se dirige a los diferentes *stakeholders*², al dar respuesta a los temas que más les interesan, y entendiendo como tales a aquellos actores que estén significativamente relacionados con Telefónica y por tanto quienes pueden verse afectados por la gestión de la compañía.

Los actores identificados han sido: colaboradores, clientes, organizaciones sectoriales, organizaciones de la sociedad civil, sector público, proveedores, medios de comunicación y profesionales de la sostenibilidad.

En cuanto a la calidad, el informe se acoge a los principios de equilibrio de aspectos positivos y negativos; comparabilidad anual; precisión para ser valorado; periodicidad,

² Stakeholders: grupos de interés

claridad en la exposición de los contenidos, y fiabilidad y verificación de la información. El documento utiliza los lineamientos de la norma AA1000 AS del Institute of Social and Ethical Accountability para asegurar que este ejercicio de rendición de cuentas se realice de forma transparente y siguiendo los principios de inclusividad de los stakeholders, relevancia de los temas tratados y capacidad de respuesta de la empresa.

Para recopilar la información cuantitativa y cualitativa, se precisó de un proceso exhaustivo y transparente donde participaron las distintas áreas que integran Telefónica, así como del uso de plataformas de Telefónica como Credit360 para los asuntos de clientes, comunidad y medio ambiente, y el eSIF para cuestiones relacionadas con recursos humanos. Este proceso ha permitido el autodiagnóstico y la verificación de cada dato desde su origen, así como su trazabilidad, desviación y confianza.

Para integrar el Informe de Sostenibilidad se toma en cuenta la información contenida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y las directrices del Corporativo, pues como compañía global, se aplican estrategias

globales adaptadas al contexto local. En el documento están incluidos los datos respecto a Telefónica México, y los principales logros de Fundación Telefónica y de Wayra México.

Al final del presente documento se ofrece la tabla con la evolución de los indicadores básicos de gestión (KPIs), la Comunicación sobre el Progreso de los Principios del Pacto Mundial; así como la verificación externa a cargo de Ernst&Young.

2. Telefónica, motor de Progreso_

Contribución a las
comunidades
globales

Telefónica en las
comunidades
locales

Gobierno
corporativo
y competencia

Impulso y Progreso Mundial

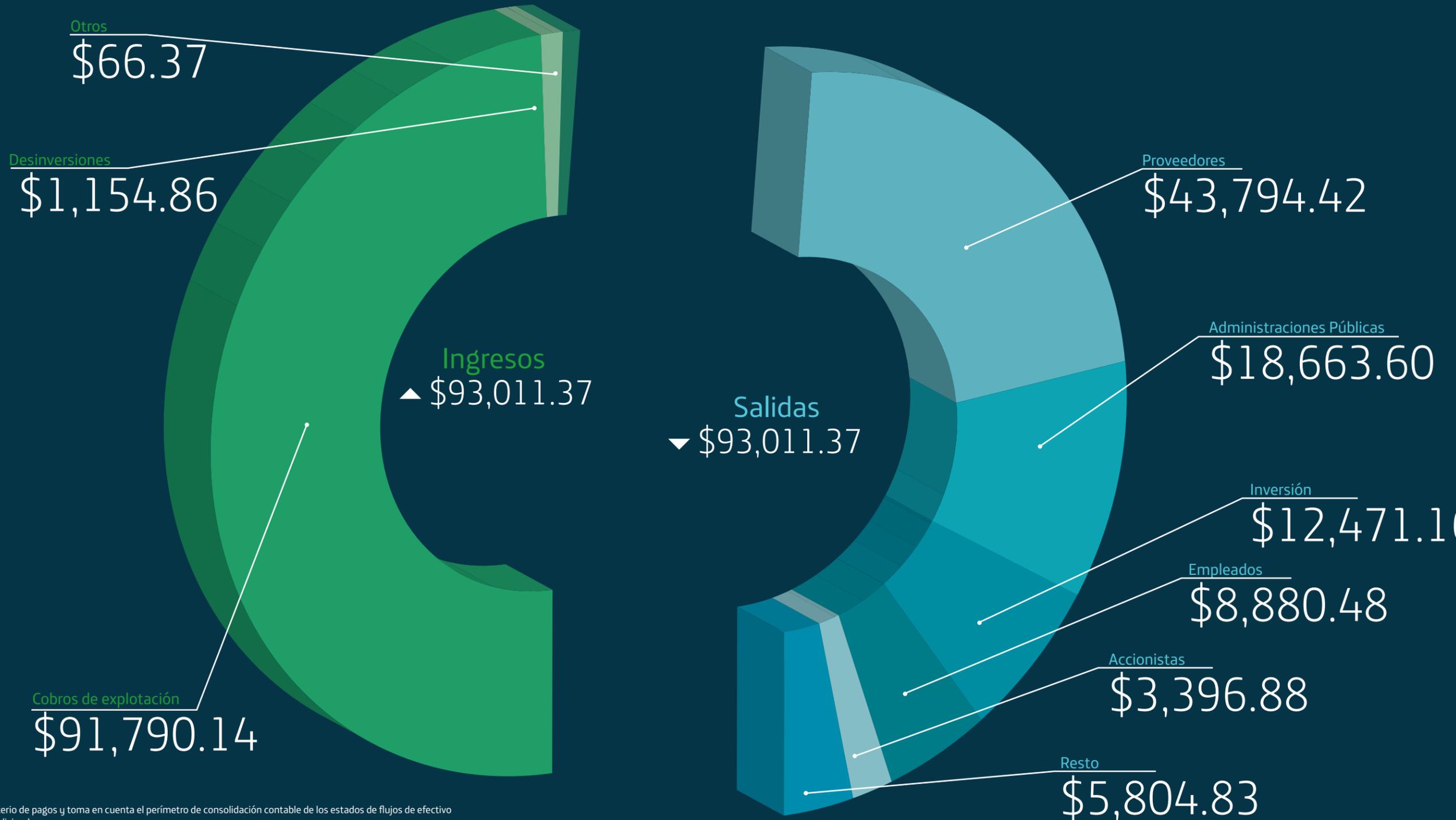
Todos los datos económicos, en millones de dólares

Contribución a las comunidades: 'cash flow' social

Telefónica tiene vocación de ser un motor de desarrollo económico, social y tecnológico de las comunidades en las que está presente.

A pesar de la vuelta al crecimiento orgánico de los ingresos producida en 2013, el efecto del deterioro del tipo de cambio de las divisas latinoamericanas respecto al euro ha supuesto una caída de los ingresos reportados del 8.5%. Este fenómeno, junto con las menores desinversiones producidas durante el ejercicio (-68.8% comparado con el año anterior, en que se produjeron las desinversiones financieras permanentes en China Unicom y Atento), ha provocado una menor participación de la Compañía en la economía global en comparación con el año anterior (-11.1%).

De esta manera, el valor que ha distribuido Telefónica en 2013 ha descendido para todos sus inversores de referencia (stakeholders), excepto para las administraciones públicas (por una mayor presión fiscal, tanto en la parte de impuestos recaudados como en la parte de impuestos soportados) y las entidades financieras, como consecuencia de las diferencias de cambio netas negativas, ya que el coste efectivo de la deuda de los últimos doce meses, excluyendo las diferencias de cambio, se sitúa en el 5.34%, 3 p.b. por debajo de diciembre 2012.



Nota: La información de este gráfico está calculada con criterio de pagos y toma en cuenta el perímetro de consolidación contable de los estados de flujos de efectivo consolidados de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre.
 (1) Incluye todos los proveedores por gastos de explotación, incluidos los de interconexión y de leasing operativo.
 (2) Incluye tanto los dividendos distribuidos como las ampliaciones de capital.

Impulso y Progreso Local

Todos los datos económicos, en millones de dólares

En Telefónica tenemos la convicción de incluir en nuestra toma de decisiones los criterios sociales, ambientales y financieros. Es por eso que somos un motor de progreso en las comunidades donde estamos presentes y el caso de México no es la excepción.

2013 fue un año fundamental para Telefónica y para el sector de las telecomunicaciones gracias a que entró en vigor la Reforma Constitucional en Telecomunicaciones, que es el elemento con mayor potencial de transformación del sector de las Telecomunicaciones en México desde los años 90.

Durante 2013 Telefónica México contribuyó al crecimiento económico del país generando más de 30 mil millones de pesos lo cual representa cerca de un 0.2% del PIB Nacional. Asimismo, invertimos más de 4 mil millones de pesos en investigación, desarrollo e infraestructura. Los ingresos de la compañía en 2013 permitieron la adjudicación de 668 proveedores locales y continuar con 2,969 empleados.

Gracias al esfuerzo de todos los colaboradores de Telefónica, una vez más el Instituto Federal de Telecomunicaciones¹ (IFETEL) nos clasificó como la operadora con la mejor red del país. Esto es prueba del compromiso que Telefónica mantiene por ofrecer servicios de calidad a todos nuestros clientes, razón por la cual cerramos el año con un Índice de Satisfacción al Cliente de 8.76, con un GAP de 0.73 contra nuestro mayor competidor en México.

Nuevamente, gracias a nuestra gestión centrada en los clientes, la calidad y el medio ambiente, recibimos la certificación de nuestro Sistema de Gestión Integral de acuerdo a las ISO 9001 y 14001. Asimismo, en cuanto a medio ambiente se refiere, Telefónica reforzó el programa de reciclaje de celulares que desde hace 6 años lleva a cabo, adhiriéndose al "Programa Verde"² de Anatel, que busca unir esfuerzos de las operadoras para fortalecer la cultura de reciclaje de celulares y accesorios a nivel nacional.

Desde su llegada a México, Telefónica ha servido como catalizador de la competitividad en el sector de telecomunicaciones, generando una evolución del sector en cuanto a reducción de tarifas, mayor innovación y mejores servicios se refiere. A su vez, continuamos generando alianzas para garantizar que la población mexicana cuente con diversas opciones en cuanto a telefonía celular se refiere, por lo que estamos abiertos a compartir nuestra infraestructura con otros operadores móviles como son Iusacell y Nextel.

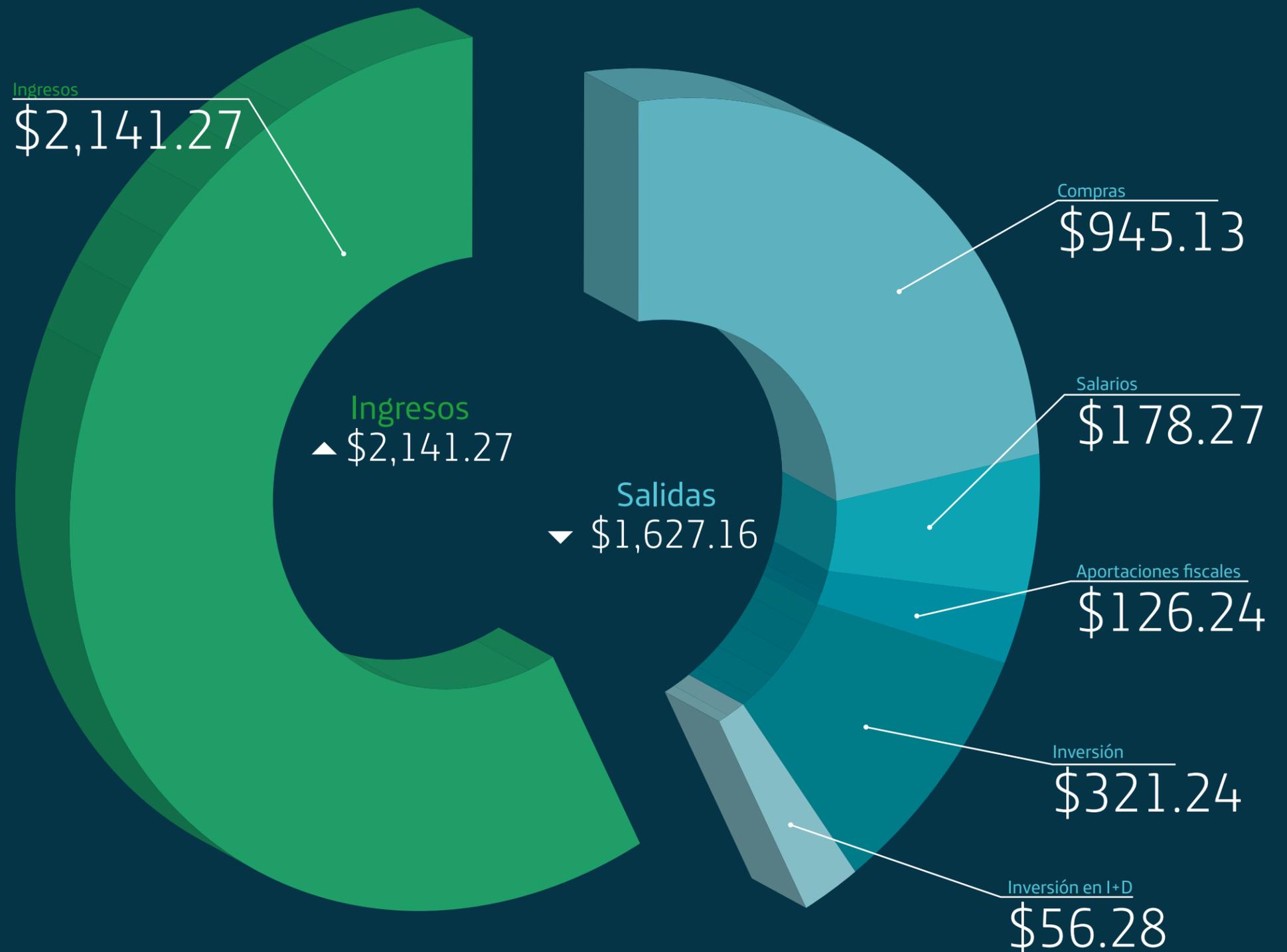
En 2013 Telefónica lanzó ofertas sin precedentes en México, que confirman nuestro interés en continuar ofreciendo servicios innovadores, de calidad y centrados en los hábitos de nuestros clientes tanto de postpago como prepago, algunos de ellos son: "Movistar Ilimitado", "Prepago Doble" y "Spotify Premium".

Telefónica está presente en México a través de:

- Movistar: marca comercial que ofrece los servicios de comunicación de telefonía móvil, fija e Internet
- Terra: marca comercial que proporciona la oferta de servicios interactivos y contenidos en Internet
- TIS (Telefónica Ingeniería de Seguridad): filial que ofrece servicios de seguridad de la información y protección contra incendios
- Fundación Telefónica: articula la acción social de la Compañía y desarrolla sus actividades en tres líneas de actuación: Acceso a la Educación, Calidad Educativa y Acceso al Conocimiento, además de la gestión de los Voluntarios Telefónica
- Wayra: su objetivo es fomentar el la cultura emprendedora y digital y es parte de Telefónica OpenFuture (Grupo Telefónica)

1 <http://www.ift.org.mx/iftweb/>
 2 <http://www.anatel.org.mx/programaverde.php>

Nota: La información de este gráfico está calculada con criterio de pagos y toma en cuenta el perímetro de consolidación contable de los estados de flujos de efectivo consolidados de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre.
 (1) Incluye todos los proveedores por gastos de explotación, incluidos los de interconexión y de leasing operativo.
 (2) Incluye tanto los dividendos distribuidos como las ampliaciones de capital.

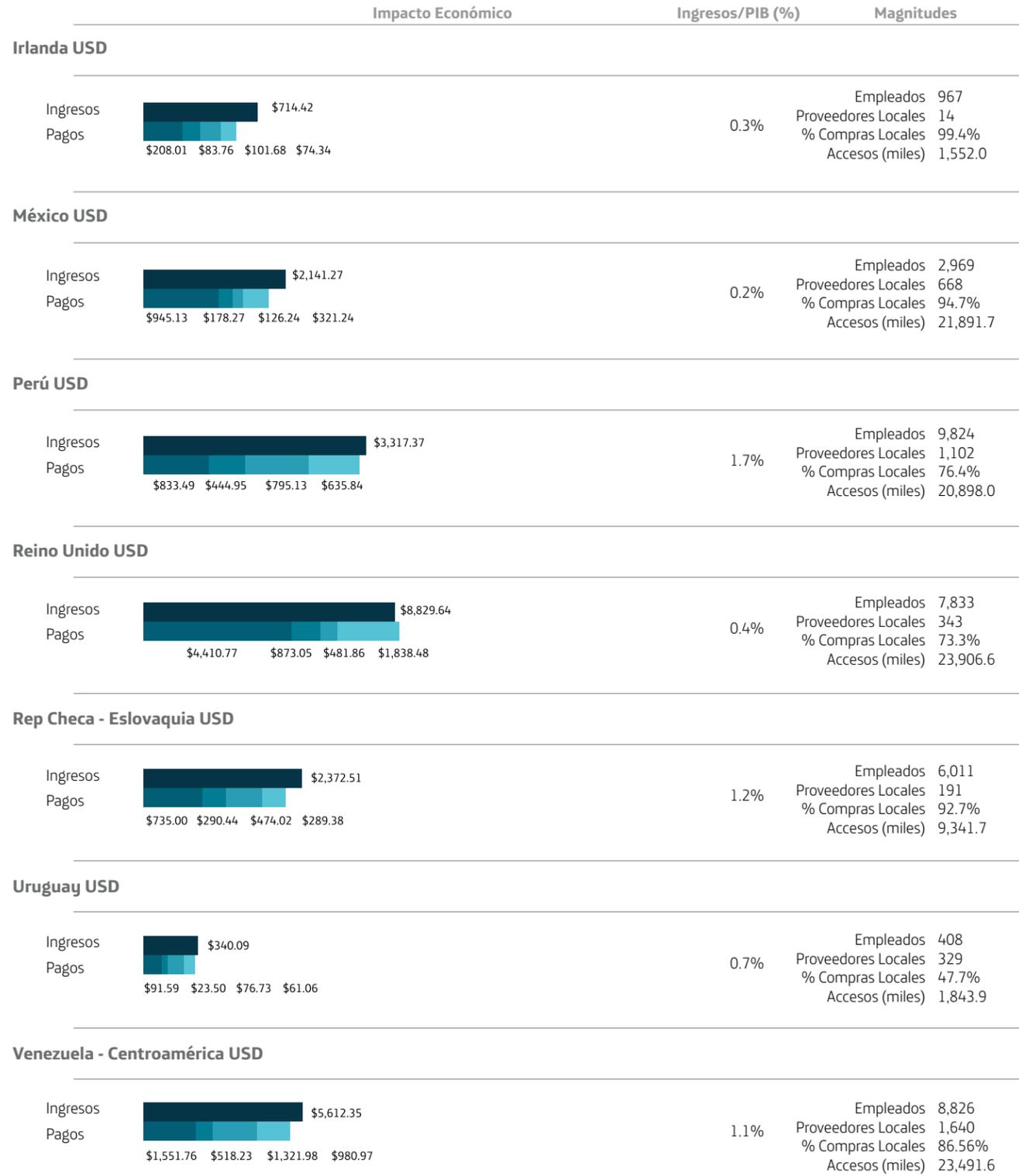




Contribución al Progreso Mundial

■ Ingresos ■ Compras ■ Salarios ■ Aportaciones Fiscales ■ Inversión

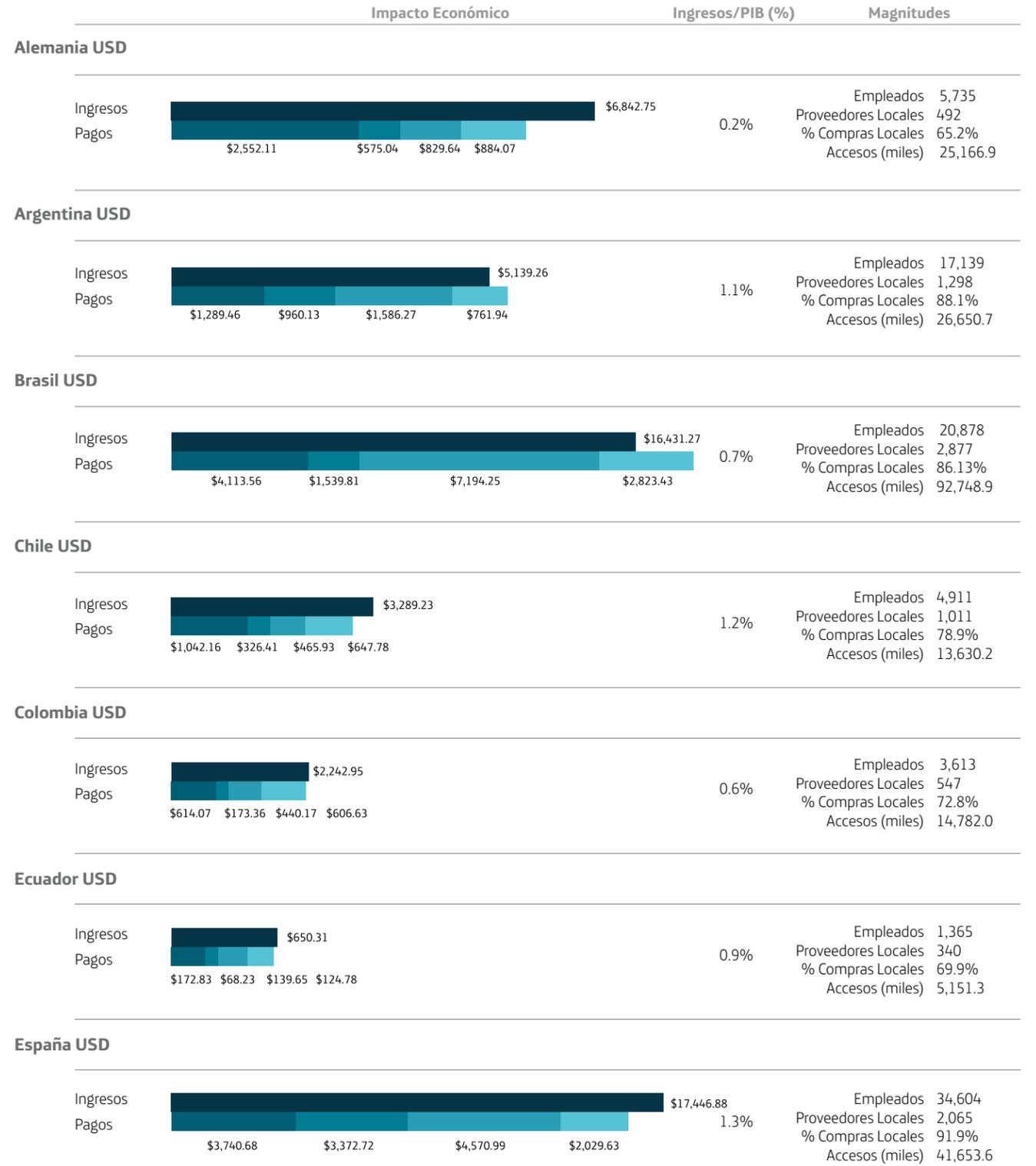
Todos los datos económicos, en millones de dólares



Contribución al Progreso Mundial

■ Ingresos ■ Compras ■ Salarios ■ Aportaciones Fiscales ■ Inversión

Todos los datos económicos, en millones de dólares





Gobierno Corporativo y competencia

Las normativas internas de Telefónica garantizan una gestión responsable y transparente, en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo a nivel internacional.

Telefónica se rige por sus Estatus Sociales, alineados a la Ley de Sociedades Mercantiles, y mediante su Código de Mejores Prácticas Corporativas. Ambas directrices están en plena consonancia con nuestra matriz en España, lo que dota al Grupo de una plena coherencia en materia de comportamiento normativo.

Con el objetivo de asegurar la independencia y evitar los conflictos de interés, en los Estatus Sociales se establece que los Consejeros que en cualquier operación tengan un interés opuesto al de la sociedad, deberán manifestarlo a los demás consejeros y abstenerse de toda deliberación y resolución. De contravenir esta disposición, el consejero será responsable de los daños y perjuicios que causen a la sociedad.

A través del Código, la empresa establece mecanismos para mantener en equilibrio el nivel de autoridad, responsabilidad y

capacidad de las personas que representan a la empresa y toman decisiones en consecuencia. Dentro de los mecanismos de defensa existentes, se incorporan los Límites de Modificación de Estatus que requieren mayoría para ser aprobados, al igual que las Fusiones.

Anualmente elaboramos un Informe de Gobierno Corporativo que refleja el seguimiento de las recomendaciones de los organismos reguladores, tanto nacionales como internacionales. Este documento sigue las pautas de la Ley del Mercado de Valores y se presenta ante Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y la Bolsa Mexicana.

El equipo directivo de la compañía, cuya elección y composición sigue exclusivamente criterios objetivos de profesionalidad, está constituido por un Consejo de Administración de once personas. En México existen diversos Comités en materia de Estrategia Comercial, Innovación, Principios de Actuación, entre otros, además de la Comisión de Auditoría y Control. Telefónica México está bajo la responsabilidad del Presidente, Francisco Gil Díaz, y el Director General, Juan Abellán, con funciones ejecutivas. Por último,



cabe destacar que la compañía es 100% capital de Telefónica, S. A., cuyos directivos la representan tanto en el Consejo de Administración de la sociedad, como en la Asamblea General de accionistas.

Competencia

Desde su llegada a México en 2001, Telefónica ha sido un actor crítico en la aceleración de la competencia en la industria, tanto a través de la fijación de precios cada vez más ventajosos para los usuarios, como creando diferenciación en otras palancas de valor, tales como la calidad del servicio, de la atención a clientes y la disponibilidad de servicios de valor agregado. Además, al tener un enfoque tradicional en el segmento masivo del mercado, ha acelerado la adopción del servicio, empujando la reducción de precios y fomentado mayores niveles de inversión.

Con el fin de ofrecer mejores servicios a los clientes, Telefónica ha liderado la consolidación de infraestructura, creando acuerdos de compartición de infraestructura tanto pasiva como activa con otros operadores en posición de desventaja tanto en cantidad como en tecnología de activos. Esto les ha permitido ser más competitivos, y ha permitido a Telefónica seguir invirtiendo en condiciones de mercado adversas.

Telefónica promueve la innovación y la inclusión digital a través de diversas iniciativas como Campus Party powered by Movistar, Wayra, Movilforum y la telefonía rural, lo que favorece la creación de un ecosistema de desarrollo tecnológico al interior de la economía.

Todo lo anterior, aunado a los estudios sobre desarrollo que han probado que tener un sector telecomunicaciones dinámico genera externalidades positivas para la economía, hacen que Telefónica se haya pronunciado a favor de cambios regulatorios que promuevan mayor competencia en la industria. Actuando siempre con absoluta neutralidad política y velando por el cumplimiento de todas las legislaciones, en la empresa consideramos que la entrada en vigor de la Reforma Constitucional en Telecomunicaciones supone, desde el punto de vista regulatorio, el elemento con mayor potencial de transformación del sector de las Telecomunicaciones en México desde los

años 90, con la aprobación de la vigente Ley Federal de Telecomunicaciones en 1995. Desde Telefónica seguiremos impulsando el progreso económico, tecnológico y social de los lugares en los que nos ubicamos y, como se establece en nuestros Principios de Actuación, continuaremos compitiendo de forma íntegra en nuestros mercados, pues consideramos que los consumidores y la sociedad en general se benefician de mercados abiertos y libres.

Reconocimientos a una gestión empresarial sostenible y responsable

- Premio Ética y Valores en la Industria, otorgado por la Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (Concamin) gracias a la implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (ESR) en el negocio.
- Distintivo Empresa Socialmente Responsable, otorgado por décimo año consecutivo por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).



3. Nuestro enfoco_

La sostenibilidad
parte de la visión
de
Telefónica

Materialidad:
centrados en los
asuntos clave

Interacción con
nuestros grupos
de
interés



La sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica_

La sostenibilidad corporativa es una fuente clara de competitividad y progreso: ayuda a reducir la prima de riesgo en los mercados financieros, aumenta el valor de marca y la diferenciación ante los clientes_

Para Telefónica, la tecnología debería estar al alcance de todas las personas, empresas y administraciones públicas para que puedan ser más_

Creemos que todo el mundo debería tener a su alcance la tecnología para “poder ser más”, y potenciar la vida de las personas. Por ello, nosotros asumimos la responsabilidad de liderar dicha transformación, creando oportunidades para todos, acercando la tecnología a las personas a través de nuestras redes y respondiendo a las necesidades de nuestros clientes.

Por el beneficio de nuestros clientes nos transformamos en una Telco Digital lo que implica satisfacer sus necesidades y más, ofreciendo servicios digitales innovadores, sencillos, inteligentes, seguros y divertidos.

Discover, Disrupt, Deliver definen nuestra manera de trabajar en la Compañía. Discover: hemos de descubrir lo que necesita el cliente; Disrupt: nos anticipamos al cambio e innovamos; Deliver: aprovechamos nuestra escala global para llevar la tecnología a las personas.

La sostenibilidad en Telefónica

Nuestra misión es acercar a las personas y empresas las posibilidades que abre la tecnología, para que tengan la oportunidad de transformar sus vidas, vivir mejor, hacer más cosas y ser más_ La estrategia de sostenibilidad de la compañía forma parte de esta misión y se traduce en resultados:

- Ayudar a la gente a vivir mejor, ya que nuestra tecnología ayuda a mejorar la calidad de vida y brinda seguridad a nuestros clientes

- Transformar la sociedad, porque sabemos que donde hay TIC hay desarrollo y más oportunidades ya que son fuente de innovación y emprendimiento
- Cuidar el planeta, mediante la gestión eficiente de los riesgos ambientales de nuestra operación y ofrecer que promueven la sostenibilidad ambiental

Los proyectos de sostenibilidad se analizan desde una perspectiva de valor con tres líneas principales: crecimiento en la actividad, incremento en la rentabilidad y gestión del riesgo. Esto se traduce en una serie de proyectos clave vinculados a la operación con criterios de sostenibilidad, alineados con la visión de la compañía, y gestionados de manera responsable y transparente. Algunos de estos proyectos en desarrollo son: protección al menor, sostenibilidad en la cadena de suministro, la privacidad y libertad de expresión, los derechos humanos en todas las vertientes, generación de impacto positivo en nuestros servicios tanto en la sociedad como en el medio ambiente.

Todo lo anterior ha de ir muy en sintonía con el denominado stakeholder engagement, y los avances y resultados de esta gestión se plasman en el Informe Anual de Sostenibilidad, según la matriz de materialidad y estándares globales de reporte.

La sostenibilidad de la Compañía está posicionada como las mejores en el sector de telecomunicaciones a nivel nacional e internacional, por lo que hemos sido reconocidos por los índices con mejor reputación en el sector a nivel global, como el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), el Carbon Disclosure Project (CDP), Sustainalytics, Oekom, FTSE, etc...



En México, por diez años consecutivos hemos recibido el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) que otorga el Cemefi¹. De la misma forma hemos recibido por segunda ocasión por parte de la CONCAMIN² el Premio Ética y Valores en la Industria.

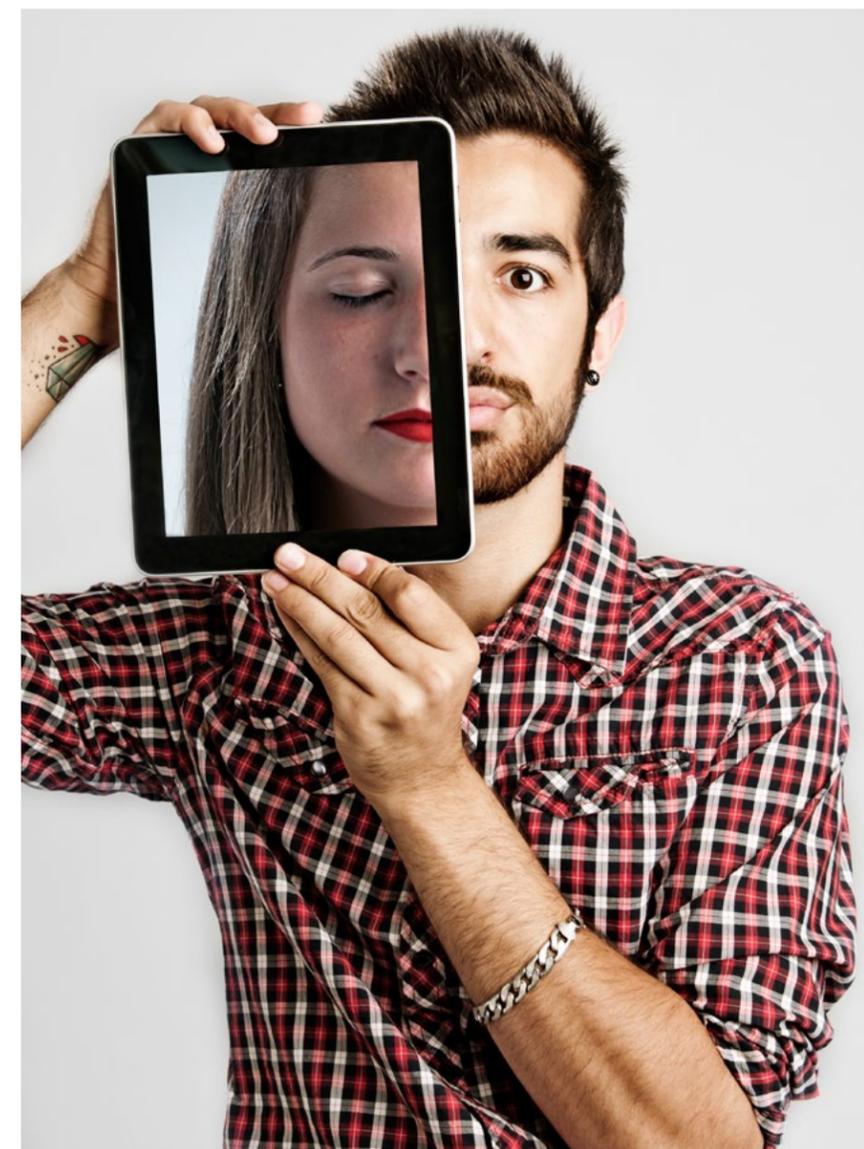
Estructura de la sostenibilidad

La gestión de la sostenibilidad es estratégica con base corporativa; en este sentido la Dirección Global de Reputación y Responsabilidad Corporativa depende directamente de la Dirección de Asuntos Públicos y Regulatorios. Para dar seguimiento a lo relacionado con Responsabilidad Corporativa (RC), contamos con una Comisión en el Consejo de Administración.

El equipo de Reputación y Sostenibilidad Corporativas Global tiene presencia internacional a través de áreas específicas, a quienes coordina para implementar los proyectos globales y desarrollar sus proyectos en función del contexto local.

La Coordinación de Responsabilidad Corporativa de Telefónica México reporta directamente a la Dirección de Comunicación Corporativa y Relaciones Institucionales y periódicamente muestra sus avances más relevantes a la Presidencia. Desde dicha Dirección, se plantean los asuntos destacados ante el Comité de Dirección. Para adaptar los proyectos globales y desarrollar los locales, el área trabaja transversalmente con otras áreas de la empresa.

¹ Cemefi: Centro Mexicano para la Filantropía
² CONCAMIN: Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos





Materialidad_

El proceso de análisis de materialidad nos permite elaborar una matriz general que refleja qué asuntos son objeto de reporte y matrices específicas para cada aspecto material relevante para nuestros grupos de interés.

Para la elaboración de este informe se ha realizado un análisis de asuntos materiales conforme a la norma AA1000AS, y se ha tomado como referencia las herramientas que la versión G4 del Global Reporting Initiatives (GRI) brinda. El objetivo es abordar los temas que son relevantes para nuestra actividad y nuestros principales grupos de interés: colaboradores, clientes, organizaciones sectoriales, organizaciones de la sociedad civil, sector público y medios de comunicación.

Para ello, hemos realizado un análisis de materialidad elaborando un procedimiento global que ha permitido conocer los aspectos materiales que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos, así como aquellos que tienen una relevancia mayor en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, tanto a escala global como de México. De acuerdo a este análisis, en este informe se desarrolla la evolución que durante 2013 tuvo cada tema relevante en Telefónica.



La interacción con nuestros grupos de interés _

En Telefónica tenemos el compromiso por comunicarnos de forma cercana e interactiva con nuestros grupos de interés para así mejorar nuestra forma de hacer las cosas.

Nuestros grupos de interés o stakeholders están compuestos por todos aquellos actores que interactúan, inciden o están relacionados con la gestión de Telefónica, tales como: nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas, academia, asociaciones civiles, y organismos públicos y privados. Mantenemos un diálogo constante con ellos, lo que nos permite conocer mejor sus opiniones y expectativas, resolver en la medida de lo posible sus demandas y necesidades y proporcionarles información. De esta manera, estableceremos relaciones estables, duraderas y sostenibles con nuestros stakeholders.

Para apoyar y mostrar la transformación digital de la compañía, continuamos reforzando los canales online, como los canales de contacto¹ e información disponibles en el sitio institucional². Además, con cada público dialogamos de manera diferente.

Clientes

Por medio de los canales de diálogo de la venta directa y de los servicios de atención al cliente, seguimiento de la satisfacción, estudios de mercado, foros de debate, áreas de encuentro³ y redes sociales, a fin de conocer la experiencia de consumo con nuestros productos y servicios.

Colaboradores

A través de encuestas anuales de clima laboral donde se incluyen preguntas de ética y sustentabilidad, nuestros canales de comunicación interna, los espacios de diálogo entre directivos y colaboradores, y

1 <http://telefonica.com.mx/contacto>
 2 <http://telefonica.com.mx/>
 3 <http://www.movistar.com.mx/Contacto>

Yammer, la red social interna empresarial con más de 55,000 empleados registrados a nivel mundial y con la que logramos tener una comunicación bidireccional.

Proveedores

Por medio de una encuesta bianual de satisfacción a proveedores, y las evaluaciones de los sistemas de calidad.

Organizaciones sectoriales

2013 fue un año clave para el sector de las telecomunicaciones en México ya que entró en vigor la Reforma Constitucional de Telecomunicaciones, por lo que intensificamos nuestra participación en foros y debates, tales como en los organizados por el Consejo Mexicano de Comercio Exterior⁴ (COMCE), el Consejo de la Comunicación⁵, la Asociación Mexicana de Internet⁶ (AMIPCI), la Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones⁷ (AHCIE) o el Consejo Ejecutivo de Empresas Globales⁸ (CEEG).

Colaboramos en las mesas permanentes de trabajo de los gobiernos Federal y del Distrito Federal sobre diversos asuntos relativos a la seguridad en los penales, a través de la Asociación Nacional de Telecomunicaciones⁹ (ANATEL). Además, reforzamos nuestra participación en eventos donde Telefónica ya había estado presente en ediciones anteriores, como es el caso de la XXIV Convención Nacional Anual de la Cámara Nacional de la Industria Electrónica y de las Tecnologías de Información¹⁰ (CANIETI)

4 <http://www.comce.org.mx/>
 5 <http://www.cc.org.mx/>
 6 <https://www.amipci.org.mx/es/>
 7 <http://www.ahciet.net/>
 8 <http://www.empresasglobales.org.mx/>
 9 <http://www.anatel.org.mx/>
 10 <http://www.canieti.org/Inicio.aspx>

Organismos gubernamentales

Como parte de la colaboración con las instituciones públicas, participamos con ellos en eventos, como en el debate "Cooperación industria y gobierno" organizado por el senador Víctor Hermosillo y Celada. Asimismo, Telefónica estuvo presente en el foro "Retos de la Nueva Legislación Secundaria de Telecomunicaciones y Radiodifusión", organizado por la Comisión de Radio y Televisión del Senado de la República donde se analizó lo referente al sector de las telecomunicaciones.

En colaboración con la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) participamos en el Programa Verde cuyo eslogan: "Dale un nuevo propósito a tu viejo celular" resume la finalidad del convenio.

Organizaciones no gubernamentales

Telefónica ha colaborado en el fomento de la responsabilidad corporativa mediante

el Pacto Mundial red México¹¹, iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas mediante el cual las empresas voluntariamente se comprometen a cumplir diez principios universalmente aceptados y divididos en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Telefónica es miembro activo de la Red Mexicana del Pacto Mundial desde 2011 y de su Comité Ejecutivo desde 2012.

Estamos involucrados en la construcción del ecosistema social a través de la colaboración de distintas maneras con el Cemefi (Centro Mexicano para la Filantropía). Así, formamos parte desde 2012 de su Comité Asesor de RSE.

Además, en la actividad diaria, se establecen sinergias entre diferentes organizaciones

¹¹ <http://www.unglobalcompact.org/languages/spanish>

como Consejo Nacional de Alianzas Educativas, Diseña el Cambio, Reforestamos México o la Fundación Euroamérica, con quien participamos en el IV Foro México-Unión Europea¹².

Academia

Nos relacionamos de forma continua con el sector de la academia para estar a la vanguardia de las nuevas ideas y cerca de los estudiantes más talentosos. Con el fin de estimular el desarrollo de los futuros periodistas, y promover las habilidades del siglo XXI se llevó a cabo el concurso "Estímulo Telefónica a la Comunicación - ETECOM 2013" con lo que reconocemos y destacamos la calidad de los mejores trabajos universitarios de comunicación y periodismo. Se recibieron 63 trabajos de 6 Universidades distintas entre los cuales el jurado – conformado por destacados líderes de opinión y especialistas ¹² <http://www.euroamerica.org/>

en el tema –seleccionó cuatro ganadores.

Público especializado

En materia de Responsabilidad Corporativa (RC), contamos con las ediciones anuales de los informes de sostenibilidad¹³, el Blog de RC y Sostenibilidad¹⁴, un correo electrónico¹⁵ de contacto e información diversa en los perfiles institucionales de Facebook¹⁶ y Twitter¹⁷. Los temas que compartimos se centran en aspectos donde las TIC juegan un papel importante, los derechos humanos, la sostenibilidad ambiental, los niños y el uso de las nuevas tecnologías, la innovación social y tecnológica, y la acción social.

¹³ <http://www.telefonica.com.mx/rc-sostenibilidad/transparencia-y-dialogo/informes-rc>
¹⁴ <http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/blogs/mexico/>
¹⁵ Telefónica México y @TelefonicaMx
¹⁶ <https://www.facebook.com/TelefonicaMX>
¹⁷ <https://twitter.com/TelefonicaMX>



Ética y
Cumplimiento

Satisfacción del
clientes

Prácticas laborales

Sostenibilidad en
la
cadena de
suministro

Gestión de los
Derechos
Humanos

4. Gestión Responsable_

Ética y Cumplimiento

Nuestro compromiso con la ética y la integridad es pieza clave en nuestro proceso de transformación hacia una **Teleco Dítial**.

El Código Ético: nuestros Principios de Actuación¹ (PdA), inspira y define la manera en la que desarrollamos nuestra actividad, y con base en ellos construimos nuestra reputación y confianza con nuestros grupos de interés. Así mismo, confiamos en que nuestros socios y proveedores² sigan unos principios similares a los nuestros.

Principios de Actuación

El Código Ético: nuestros Principios de Actuación fue aprobado por el Consejo de Administración en 2006, revisado en 2010 y aplica para todos nuestros colaboradores y operaciones a nivel global, de manera que supone una coherencia e integridad de la gestión del Grupo.

El código refuerza nuestro compromiso de actuar en línea con los principios éticos más exigentes asociados a la honestidad y confianza, respeto por la ley, integridad y respeto por los derechos humanos. Además se establecen unos principios específicos orientados a garantizar la confianza de nuestros clientes, profesionales, accionistas, proveedores y la sociedad en general. El órgano encargado de velar por el cumplimiento del código ético en todo el Grupo es la Oficina de Principios de Actuación, compuesta por las áreas de Auditoría, Secretaría General, Recursos Humanos y Sostenibilidad, y reporta al Consejo de Administración de Telefónica S.A. a través de la Comisión de Recursos Humanos, Reputación y Responsabilidad Corporativa.

En México, la Oficina de PdA reporta al Comité de Dirección y a la Oficina de PdA Corporativa, y está compuesto por los máximos representantes de las Direcciones de Auditoría, Inspección e Intervención, Secretaría General, Capital Humano, y Comunicación Corporativa. Desde el área

¹ <http://telefonica.com.mx/RC-Sostenibilidad-Principios-de-Actuacion>
² <http://telefonica.com.mx/RC-Sostenibilidad-Nuestros-Proveedores>

de Asesoría Laboral se gestionan parte de las actividades diarias y el área de Responsabilidad Corporativa es responsable del funcionamiento de dicha Oficina.

La Oficina de PdA México sesiona de manera presencial y electrónica, y sus funciones principales son: formación y comunicación del código ético; atender y resolver las preguntas, dudas, quejas y denuncias que realicen los colaboradores, socios y proveedores respecto a los PdA; identificar y evaluar los riesgos asociados al incumplimiento de los PdA, y establecer los controles y lineamientos para asegurar su cumplimiento.

Formación y comunicación

Para Telefónica es prioritario que nuestros colaboradores conozcan el código ético para la construcción de una cultura común, por lo que en 2013 se realizaron talleres presenciales sobre la aplicación práctica de los PdA. Así, 603 colaboradores de los responsables de los Centros de Atención a Clientes (CAC), Capital Humano y de la región Sur y Occidente recibieron el curso, lo que supone más del 78% de dichas áreas.

Los PdA forman parte del temario de la capacitación que reciben todos los colaboradores de nuevo ingreso. A través de nuestra plataforma de formación online a+, 1,464 colaboradores han tomado y aprobado el curso de PdA.

Todos los colaboradores tienen acceso, a través de la Intranet, a la web de Principios de Actuación donde se ubica toda la información relativa a los mismos, incluyendo el canal de denuncias y las políticas asociadas. Los mensajes relativos a los PdA y su canal de dudas y denuncias se comunican de manera continua a través de los canales internos.

Los PdA se trasladan a los proveedores Aliados a través del curso de inducción que reciben cuando inician su colaboración con nosotros y por medio del Boletín de Aliados, revista electrónica trimestral con una sección fija de PdA. Con posteriores auditorías se verifica que los PdA son conocidos y

cumplidos por los colaboradores de nuestros Aliados.

Gestión de consultas y denuncias

Todos nuestros grupos de interés tienen la posibilidad de realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones asociadas al cumplimiento de los PdA y políticas asociadas, de forma anónima o personal.

En 2013 la Oficina Corporativa de Principios de Actuación registró, a través del Canal de PdA, un total de 77 comunicaciones. De las 63 con investigación cerrada, 14 resultaron ser procedentes, siendo una de ellas por corrupción y ninguna por discriminación. Entre las medidas adoptadas se incluyeron tres despidos disciplinarios.

Todas las comunicaciones recibidas fueron tratadas conforme a los principios de respeto, confidencialidad, exhaustividad y fundamento.

Identificación y evaluación de riesgos

En 2013 Telefónica realizó un mapeo de identificación y evaluación de los riesgos a los cuales la compañía podría ver comprometida su gestión, incluyendo a Fundación Telefónica. Con la colaboración de todas las áreas involucradas se garantiza la continuidad de la operación, se monitorean de forma constante los procesos críticos del negocio para prevenir posibles impactos financieros y reputacionales, se colabora en la identificación de riesgos para la continuidad del negocio, y se establecen y mejoran sinergias entre las áreas.

Los riesgos relevantes se presentan de manera periódica en el Comité de Dirección y una vez aprobados se envían a la Dirección Corporativa de Gestión de Riesgos, con base en el calendario estipulado.

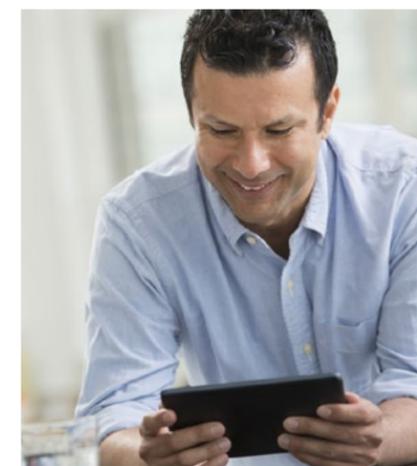
Controles

Para concretar los PdA se establecen normativas asociadas a los mismos. Tal es el caso de la Política de transparencia

y conflictos de interés y la Política de aceptación de regalos, invitaciones y gastos de representación, desarrolladas a partir del Principio General de Integridad y comunicadas internamente a todo el personal.

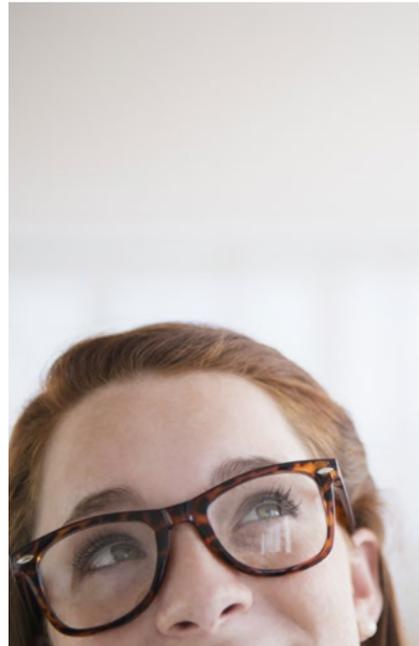
Desde la Dirección de Auditoría, Inspección e Intervención se realizan los trabajos de investigación de las denuncias y se llevan a cabo auditorías financieras, de procesos y de red y sistemas. Adicionalmente disponemos de una herramienta automatizada, basada en la plataforma de nuestro SAP que permite prevenir fraudes en los principales procesos económico-financieros, según los estándares de COSO.

En 2013 la Dirección de Auditoría, Inspección e Intervención de Telefónica México recibió la Revalidación del Certificado de Calidad de Auditoría Interna por parte del Instituto de Auditores Internos. Este reconocimiento es muestra del ejercicio profesional destacado de dicha área, y garantiza la integridad, transparencia y calidad de las operaciones y acciones que emprende la compañía.



Satisfacción del cliente

El compromiso con el cliente está en el centro de nuestras acciones. En Telefónica queremos personalizar la atención a nuestros clientes para brindarles productos y servicios de la más alta calidad.



Todas las áreas de la compañía vuelcan sus esfuerzos en conocer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, y mantener las promesas realizadas, de manera que así mejore su experiencia y satisfacción con Telefónica. Además, fomentamos las buenas prácticas y los principios éticos en toda nuestra gestión, lo que aunado a la calidad de la red y el servicio al cliente, ha permitido seguir aumentando nuestro número de usuarios en México.

Atención al cliente

Como resultado de la escucha a nuestros clientes, hemos reducido el volumen de mensajes y llamadas que reciben nuestros usuarios de nuestra parte; se realizó el seguimiento a los clientes para asegurar la solución de las incidencias; se especializaron y empoderaron a los ejecutivos para que dieran un mejor servicio y se crearon nuevas plataformas. Estas y otras acciones han contribuido positivamente tanto en el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) como en un uso más eficiente de los recursos. Para poder ofrecer productos y servicios acorde con cada tipo de consumidor, hemos mantenido la segmentación en términos de atención al cliente, diferenciando entre residencial, PYMES y prepago. Para cada una

de estas categorías, hemos identificado las principales áreas de mejora con base en las consultas recibidas, lo que nos ha llevado a centrarnos en aspectos como la formación de ejecutivos de ventas y Centros de Atención a Clientes (CAC), una mayor y mejor atención tanto a los nuevos usuarios como a las cuentas de alto valor, y la resolución de todo tipo de incidencias.

Para asegurar la profesionalización de nuestros colaboradores y el servicio que proporcionan a nuestros clientes, se creó el Centro de Aprendizaje y Desarrollo (CAD), el cual se estructura en tres principales escuelas: Negocios (atiende a todas las áreas comerciales), Tecnología (atiende a las áreas de Red y Sistemas) y Estrategia (atiende a las áreas de apoyo y a los proyectos corporativos). Dentro de la escuela de Negocios se encuentra la Academia de Ventas, programa de profesionalización integral que atiende aspectos comerciales y de negocio, así como de habilidades de venta, liderazgo y formación.

Canales de atención

Para potenciar estas actuaciones, y en consonancia con la vocación de Telefónica de ser cada vez más una empresa online, hemos fomentado la autogestión de los clientes por todos los canales disponibles, de forma que puedan estar siempre conectados con nuestro servicio. Así, en 2013 destaca la optimización del sistema de locuciones automáticas IVR (Interactive Voice Response), la plataforma de atención en WhatsApp a PYMES, las notificaciones automáticas vía llamada o SMS en relación al consumo, los servicios de roaming internacional, entre otros. Estas acciones han supuesto un incremento del 200% del tráfico de consultas en línea. Queremos potenciar esta tendencia durante 2014, ofreciendo la posibilidad a nuestros clientes de contactar con el servicio técnico desde su casa u oficina y que cuenten con un canal de asesoría exclusivo con uno de nuestros ejecutivos, así como con el fortalecimiento de la atención en cuestiones relacionadas con Internet móvil para todos nuestros usuarios.

Otras acciones para fortalecer la experiencia del cliente se han enfocado a equilibrar las decisiones de negocio con las preferencias de nuestros usuarios. Algunos ejemplos de esta práctica conciernen a la certificación de nuevos productos y servicios. En 2014 trabajaremos en la misma línea a fin de mejorar la experiencia del cliente en los CAC y en todo lo relacionado con el servicio técnico.

Gestión de reclamaciones

Desde 2003 la PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor) ha acreditado a Telefónica como el proveedor de telecomunicaciones con menor número de quejas. Contamos con numerosos procesos para reducir las reclamaciones de nuestros consumidores y acelerar la solución de los problemas, elementos fundamentales para aumentar la satisfacción de nuestros clientes y garantizar de esta manera la continuidad y mejora del negocio. Según indican nuestros clientes PYME, hemos mejorado en el servicio de atención postventa e identifican la proactividad y el seguimiento cercano que les brindan nuestros ejecutivos, generando así valor agregado para sus negocios.

Analizamos en profundidad los motivos de las

llamadas del cliente y con el fin de mejorar su experiencia hemos cancelado promociones que pudiesen resultar confusas y mantenido nuestro compromiso de cumplir las promesas realizadas. Entre ellas se encuentran: Facilitar un terminal de préstamo con las mismas características que el equipo del cliente, alcanzando una cobertura del 85% de nuestros usuarios.

Mejorar el servicio de reparación

incrementando el número de técnicos presentes en nuestros CAC, de modo que hasta un 30% de incidencias se resuelven en ese mismo momento y lugar. Ofrecer servicios de reparación de equipos iPhone (con costo al consumidor) a fin de evitar que recurran al mercado informal.

A pesar de nuestros esfuerzos y a mantener el liderazgo en el índice de satisfacción de clientes en nuestro sector, el número de reclamaciones, que disminuyó un 16% de 2011 a 2012, aumentó en 2013 respecto al año anterior un 45%, al pasar de 2,409,655 a 3,487,641 reclamaciones. En 2014 seguiremos trabajando para mejorar este indicador tan relevante.

Facturación

En Telefónica trabajamos para que la facturación sea cada vez más transparente, oportuna y digital. En 2013 hemos incorporado mejoras en la clarificación de las facturas iniciales y finales de nuestros usuarios, así como en los procesos de renovación y validación, mediante los cuales se obtuvo una disminución de tráfico inválido y cobros incorrectos. La implementación de una página web de facturación para grandes cuentas y del Sistema de Informatización de Puntos de Venta (SIPdV) en todos los establecimientos de venta directos de la empresa ha contribuido a aumentar la satisfacción y el vínculo del cliente con la compañía.

Estas y otras iniciativas nos han permitido disminuir el índice de aclaraciones reportadas en relación con facturación y tasación hasta en un 20% respecto a 2012, tendencia que esperamos siga en aumento con las nuevas medidas que estamos poniendo en marcha de cara a 2014.

Sello BCX (Best Customer Experience)

Movistar es la empresa ganadora del Sello BCX por ser la compañía que otorga la mejor experiencia al cliente en México en el sector de telecomunicaciones.

Los SELLOS BCX son un reconocimiento a la excelencia, las mejores prácticas y la innovación en experiencia de cliente en Iberoamérica. Ponen de relieve la importancia de ofrecer una experiencia de cliente memorable y diferencial en el difícil entorno económico actual.

Telefónica México #1 en el Top Ten México

SocialBakers Socially Devoted®, una de las empresas de análisis de redes sociales más reconocidas a nivel mundial, distinguió a Movistar México como el lugar número 1 del Top Ten de México de las empresas con el mejor desempeño en Customer Experience en redes sociales.

Esto debido a que en un máximo de 1.5 horas el 84% de las preguntas o comentarios formulados por los seguidores de Movistar México fueron respondidos. Esto nos coloca como la empresa de México que más rápido atiende a sus clientes a través de Facebook en cualquier sector.

Para hacer frente a los retos relacionados con el medio ambiente y el uso eficiente de los recursos naturales, hemos impulsado el uso de factura electrónica entre nuestros clientes; con esta iniciativa queremos hacer partícipes a nuestros clientes de los esfuerzos que Telefónica realiza para promover la sostenibilidad ambiental de nuestras operaciones, nuestros clientes y de las comunidades donde operamos.

Publicidad responsable

Buscamos tener un comportamiento congruente tanto para la marca comercial Movistar como para la marca corporativa Telefónica, por lo que aplicamos los Principios de Actuación, nuestro código ético, a nuestra publicidad, reforzando los temas de honestidad, transparencia y enfoque en el cliente. Además, nuestra publicidad se alinea con los códigos éticos de la Asociación Mexicana de Agencias de Publicidad¹ (AMAP), utilizando técnicas y formas que hagan posible su debida apreciación, mediante descripciones o imágenes que preservan los valores sociales, medioambientales, etc. Nuestra comunicación digital en redes sociales también busca generar un impacto positivo en nuestro público objetivo, mediante la publicación de contenidos que fomentan nuestro compromiso con la sociedad, el desarrollo tecnológico del país y la proximidad con las personas de una empresa con más de 85 años de historia.

Telefónica Movistar se define como una marca sencilla, honesta, emprendedora y cómplice.

Traducimos estos ideales en realidades concretas a través de actuaciones como las que hemos llevado a cabo durante 2013, mejorando la experiencia del cliente en servicios de contenidos por suscripción gracias a la implementación de un sistema de doble opt-in para garantizar que nuestros usuarios realmente quieren darse de alta en esos servicios. Asimismo, hemos simplificado condiciones y costos tanto en nuestros planes de prepago como en los de pospago. En este mismo año, conseguimos notables éxitos publicitarios, tales como las campañas donde el futbolista Javier Chicharito Hernández y Jaime Camil daban testimonio de su experiencia con Movistar o la campaña

¹ <http://www.amap.com.mx/>

de campaña de Hombre Cobertura, premiada en los Effies 2013.

Número de clientes con factura electrónica

2012	2013	Variación
386,066	529,604	37.18%

Productos y servicios

A lo largo de 2013 hemos seguido innovando con productos y servicios que se encuentran a la vanguardia de la tecnología, potenciando la monetización de nuestros ingresos a través de servicios digitales y de datos, estrategia que queremos seguir impulsando durante 2014. Entre las novedades de productos y servicios durante 2013 se encuentran:

- Movistar Ilimitado: primera oferta en México con llamadas y SMS ilimitados dentro de un mismo operador, tanto para clientes prepago como pospago.
- Inclusión de Spotify Premium en la oferta comercial pospago.
- Lanzamiento en exclusiva del sistema operativo Firefox OS.
- Evolución de los servicios de mensajería, adaptando nuestra oferta comercial al crecimiento de las Apps más populares como WhatsApp y fomentando la masificación del uso de smartphones.
- Mayor impulso del negocio Machine to Machine (M2M), llegando a las 95,000 altas, lo que nos ha posicionado como pionera en México de este tipo de soluciones.
- Nuevos canales de venta de publicidad en el móvil como SAT Push.
- Prepago Doble: nueva oferta muy simple de prepago en la que se duplican todas las recargas y se tiene la misma tarifa en cualquier situación.
- Lanzamiento de un piloto de venta de acceso vía WiFi para PYMES y empresas.

Prácticas Laborales_



	2013	2012	Variación
Plantilla física	2,969	3,024	-1.8%
% de empleados con contrato indefinido	100.0	99.2	0.8%
% de empleados con contrato temporal	0.0	0.8	-100%
Personas con discapacidad	1	3	-66.6%
% de mujeres directivas	12.2	11	10.9%

Brindamos a nuestros profesionales el mejor lugar de trabajo, apostando firmemente por el talento y garantizando las mejores oportunidades de desarrollo.

El sector de las telecomunicaciones se transforma e innova rápida y constantemente, lo que hace que Telefónica haya de adaptarse al mismo tiempo a fin de responder a las nuevas realidades. Para ello, en la empresa apostamos por poner a nuestros colaboradores en el centro, gestionándolos en tres aspectos: una organización más simple, tener el mejor equipo y la cultura que necesitamos.

Una organización más sencilla permite mayor agilidad y transparencia. A finales de 2013, Telefónica contaba con casi 3,000 colaboradores, lo que supone un 1.8% menos que el año anterior. El 100 % del personal tiene contratos laborales indefinidos y la presencia y relevancia de la mujer aumentó anualmente un 2.7% respecto a la plantilla total y un 10.9% respecto a las mujeres directivas.

Las mejores personas pueden conseguir los mejores resultados si comparten principios sobre cómo hacer las cosas, por lo que en 2013 se realizaron talleres Be More_ con el objetivo de transmitir a todos los colaboradores la estrategia de la empresa, que pasa por la necesidad de transformación y alineación hacia el programa global de transformación Be More_, basado en tres actitudes, las 3D's: Deliver, Discover y Disrupt.

Clima laboral, conciliación y compromiso Alinear expectativas y conocer los problemas son claves para mantener a nuestros profesionales motivados, lo que es esencial para conseguir un alto compromiso y un excelente servicio para nuestros clientes. Por ello, cada año realizamos la Encuesta de Clima y Compromiso, herramienta que nos permite conocer la opinión de todos los empleados sobre diversos aspectos de la organización, así como establecer líneas de actuación para mejorar y mantener las acciones.



El Índice de Clima y Compromiso (ICC) en 2013 aumentó en 2013 dos puntos respecto al año anterior, siendo los aspectos más valorados el de imagen y orgullo con un 93% y el compromiso con un 87%. Las variables peor valoradas fueron el liderazgo de la dirección con un 71% y el desarrollo con un 81%.

Entre las medidas que fomentan el buen clima laboral se encuentran la flexibilidad de horarios, servicio médico con especialidades, invitaciones a eventos culturales y deportivos, regalos corporativos, fiesta de fin de año, preservación de tradiciones, ayuda para hijos de colaboradores por excelencia académica, servicio de transporte gratuito para el colaborador con 9 rutas diferentes y varios horarios por cada una de ellas; tarde libre de verano y días flexibles.

Somos conscientes de la importancia que la conciliación de la vida personal y laboral tiene para nuestros colaboradores y los beneficios que reporta en su desempeño profesional. Por este motivo, les damos facilidades para ocasiones especiales relacionadas con el matrimonio, la paternidad natural o por adopción, o el fallecimiento de familiares de primer grado, así como la tarde libre en el día de su cumpleaños, sala de lactancia y actividades especiales en los días de la Madre, del Padre y del Niño. Contamos con programas especiales como ayuda de guardería y la posibilidad de acogerse al permiso único posnatal.

En 2013, el Índice de Satisfacción de nuestros Colaboradores aumentó del 80% al 82%. Formación y gestión del talento

En Telefónica consideramos que la formación es una parte fundamental en el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores. Por este motivo, ponemos a su disposición una amplia oferta académica, tanto presencial como online, con materias que abarcan desde la ingeniería y las telecomunicaciones al liderazgo y manejo

del estrés, pasando por los idiomas, finanzas, técnicas comerciales, entre otros temas.

Los cursos en línea se llevan a cabo a través de la plataforma a+, a la que puede accederse incluso desde fuera de las instalaciones de la compañía; cuenta con una extensa variedad de recursos, así como con la posibilidad de interactuar con expertos en las distintas materias y otros alumnos.

La formación presencial está centralizada en torno a nuestro Centro de Aprendizaje y Desarrollo (CAD), que se estructura en tres principales escuelas: negocios, tecnología y estrategia. A su vez, estas escuelas despliegan tres grandes tipos de programas: inducción, actualización y profesionalización. El CAD ofrece además consultoría de desempeño hacia los colaboradores; estandarización de la oferta educativa cuidando la calidad, el diseño y las herramientas; evaluación continua conforme a los resultados del negocio, y creación de herramientas innovadoras que faciliten el aprendizaje.

La Escuela de Tecnología tiene como objetivo desarrollar conocimientos y habilidades en nuestros ingenieros para asegurar que damos el mejor servicio de telecomunicaciones a nuestros clientes. Ejemplos de ello son que más de 100 colaboradores fortalecieron sus conocimientos sobre tecnología 3.5 G y 4G, y más de 44 ingenieros se capacitaron y certificaron en temas técnicos y de gestión de proyectos. Dentro de la Escuela de Negocios se encuentra la Academia de Ventas, programa de profesionalización integral que atiende aspectos comerciales y de negocio.

Paralelamente, existen convenios con diversas universidades para ofrecer descuentos en matrículas para quienes deseen continuar estudiando y cursos de inducción para nuestros trabajadores de nuevo ingreso, en los que se les muestra la estrategia y beneficios de la empresa, los valores de nuestras marcas y los Principios de Actuación. A través del programa de Instructores Internos, se aprovecha el conocimiento interno de colaboradores que, tras una certificación, imparten el curso correspondiente de sus conocimientos.

Mención aparte merece el programa de fomento de la cultura de liderazgo "Be

More_Líder", que se desarrollará en 2014 en conjunto con la Universidad Anáhuac y Tantum Consultores, para formar a los mandos medios en tres áreas fundamentales: capacidad de ejecución estratégica, gestión de equipos y toma de decisiones. A través de las becas Fundación Carolina, dos de los colaboradores más sobresalientes cursan estudios de maestría en España; por medio de la Universidad Telefónica se establece un lugar de encuentro de los mejores profesionales de la compañía; y el Posgrado en Negocio de las Telecomunicaciones está dirigido a profesionales de alto potencial para permitirles mejorar su perfil laboral. En 2013 dos personas se fueron de rotación internacional, lo que permite trabajar en otras operadoras del Grupo, adquiriendo experiencia internacional y nuevas perspectivas que aplicaron a México una vez se terminó el periodo del proyecto.

En 2013 se impartieron, en formato presencial o en línea 78,463 horas de formación, de los que se beneficiaron 16,226 colaboradores.

En lo que a gestión del talento se refiere, utilizamos la metodología MCI (Metas Crucialmente Importantes), por la que se revisan y evalúan los avances de las personas y los equipos de trabajo de forma periódica para alcanzar los resultados más importantes de la empresa, trazados a principios de año. En 2013 utilizamos este sistema para evaluar de manera objetiva a 2,659 empleados. También promovemos la autogestión de todos los colaboradores gracias a nuestra cultura de ser adultos responsables en la toma de decisiones y acudir al siguiente nivel jerárquico cuando el problema esté resuelto.

Durante 2013, y después de que el Comité Ejecutivo revisara más de 20 proyectos, se premiaron a los integrantes de los cuatro proyectos que mejor cumplían con las 3D's (Deliver, Discover y Disrupt)

Atracción y retención del talento En Telefónica estamos convencidos de que nuestra capacidad de atraer y mantener un equipo humano experimentado, con las mejores competencias técnicas, dinámico y creativo es uno de nuestros principales activos. Con este objetivo en mente, recurrimos a diferentes fuentes de

reclutamiento, desde páginas web y redes sociales especializadas, hasta bolsas de trabajo y ferias de empleo universitario.

Contamos con los mejores equipos gracias a nuestras políticas claras respecto a atracción y retención de talento donde las decisiones se basan exclusivamente en los méritos personales del candidato, y donde bajo ningún motivo se discrimina por razones de género, raza, nacionalidad, clase social, credo, ni preferencias ante la contratación. Asimismo, todos los colaboradores que laboran en la empresa ya sea en México u otras filiales del Grupo o tercerizados, tienen derecho de participar en las convocatorias internas.

En relación con el talento joven nace la iniciativa "Seminario de Telecomunicaciones", donde nuestros colaboradores imparten conferencias a estudiantes de varias universidades con el propósito de ampliar su visión integral del sector de telecomunicaciones. Asimismo, contamos con el programa "Ejecutivos de verano" donde familiares de los colaboradores se integran a la empresa durante sus vacaciones y adquieren experiencia profesional. Mediante el Servicio Social los estudiantes universitarios conocen y se desarrollan en un ambiente profesional altamente competitivo. Con el programa de Becarios se busca atraer, retener, y desarrollar a los recién graduados universitarios, de manera que en 2013 aproximadamente el 60% de los becarios participantes se integró de manera indefinida a Telefónica.





Retribución justa

El compromiso de Telefónica con sus colaboradores hace que nuestro sistema de retribución resulte atractivo, justo y objetivo. Telefónica toma en cuenta estudios comparativos de compensación con el fin de mantener una oferta competitiva en cuanto a sueldos, prestaciones y beneficios del equipo.

La compensación se calcula con base en tres factores: internos como tabuladores; externos como estudios de ranking, e individuales de desempeño profesional. Junto con unos salarios atractivos, ofrecemos a nuestros profesionales una serie de beneficios y prestaciones superiores a la ley que complementan la compensación, como es el caso de los planes de pensiones, vales de despensa, fondo de ahorro, opción de anticipos en la nómina, bono por desempeño, seguro de gastos médicos mayores, seguro de vida, ayuda para concluir estudios de maestría. Anualmente reconocemos el esfuerzo de nuestros colaboradores mediante la entrega de bonos por desempeño y el programa de revisión salarial. Los seguros de vida y salud o convenios de descuento con proveedores aliados son extensibles a los familiares de los empleados.

Libertad de asociación y diálogo social
Los Principios de Actuación de la Compañía garantizan el derecho de nuestros empleados de pertenecer a la organización sindical de su elección, y que no toleramos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participen en actividades sindicales. Así mismo, indican que no permitiremos ni directa ni indirectamente, ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado, amenazas, coacción, abuso, violencia o intimidación en nuestro entorno laboral.

De acuerdo al Código de Conducta UNI-Telefónica, nos comprometemos a mantener los derechos sindicales y laborales en todas las actividades de la Compañía a nivel mundial. En este documento confirmamos nuestro compromiso por la igualdad de oportunidades a todos los empleados sin importar su origen étnico, religiones, opiniones políticas o género.

Seguridad y salud

Establecemos mecanismos para ofrecer

a nuestros empleados un entorno laboral seguro y evitar los accidentes, lesiones y enfermedades que estén asociadas con nuestra actividad profesional a través del cumplimiento estricto de todas las regulaciones, la formación y la gestión preventiva de los riesgos laborales. Para ayudar a controlar y asesorar los programas de seguridad laboral existe un Comité de Seguridad y Salud en el que está representado el 19% de la plantilla.

Ofrecemos beneficios relacionados con la salud, entre los que cabe destacar la sala de lactancia, campañas y charlas preventivas de salud, convenios con gimnasios, hospitales y laboratorios. En nuestras instalaciones contamos con servicio médico especializado como médico general, gastroenterólogo, ortopedista, nutriólogo y análisis sanguíneos.

En las instalaciones de Torre Telefónica el comedor, que cuenta con el Distintivo H, ofrece desayunos y comidas con un menú diseñado por el nutriólogo y cuyo precio está subvencionado un 50% por la empresa. También se cuenta con el "Movisnack" que recorre los pisos con opciones múltiples de nutritivos alimentos.

Entre las acciones llevadas a cabo durante 2013 se encuentra la Feria de la Salud donde, un año más, se efectuaron completos reconocimientos médicos a los más de 500 colaboradores que se interesaron por el programa. A cada participante se le entregaron sus resultados junto con una guía de cómo mejorar o mantenerlos. Con los resultados globales obtenidos, diseñamos programas y campañas de salud enfocados a lo que la mayoría de nuestros colaboradores necesitan.

Ejemplo de ello es el programa Vive Sano que incluye un portal con los hábitos de cada participante y el mapa de salud de la compañía, además de ofrecer convenios con gimnasios y cursos de fomento de la actividad física. Además, se ofrecieron otros servicios: en las campañas de vacunación participaron 800 personas, se realizaron más de 200 exploraciones de mama y el servicio médico atendió a más de diez mil colaboradores en 2013.

En 2013 conseguimos importantes hitos en materia de prevención de riesgos y



sistematización de los procesos mediante la instalación de nuevos equipos de protección civil, dictámenes de seguridad e higiene, estructurales y eléctricos. Se dio mantenimiento a más de 1,300 extintores y se capacitó a 500 empleados para que cumplan de manera eficiente sus labores voluntarias como brigadistas de incendios, evacuación y primeros auxilios.

Comunicación y transparencia con los empleados

En Telefónica gestionamos la comunicación con nuestros colaboradores de manera abierta, transparente, oportuna y eficaz. Esta está enfocada en transmitir la visión, idea de marca, valores y estrategia de la Compañía, a fin de contribuir a la motivación y compromiso de nuestros empleados al logro de objetivos. Generamos más de 600 comunicados al año a nivel nacional en nuestros diferentes formatos, tales como los compendios de información semanal, campañas internas, SMS, la revista interna "Somos" (en su doble edición mexicana y mundial), la intranet corporativa o videos en las pantallas de nuestras oficinas. Segmentamos cierta información con base en el puesto que desempeña cada colaborador, y la agrupamos en cinco áreas temáticas: negocio, beneficios para colaboradores, capital humano, estrategia y seguridad.

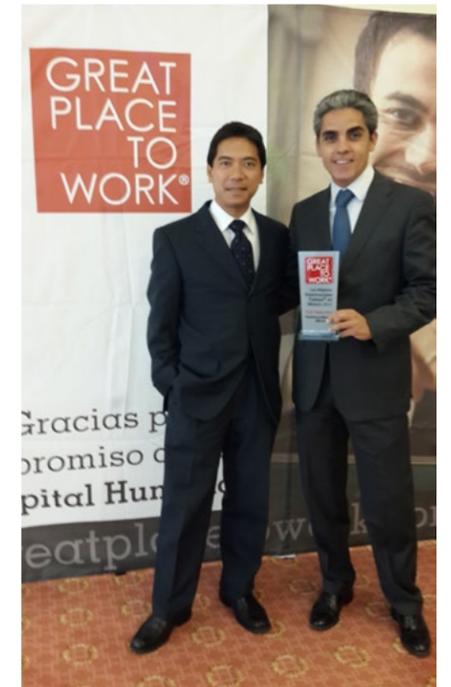
Con el objetivo de fomentar la transparencia interna de la compañía, promovemos el diálogo interno y la interacción entre distintas áreas y jerarquías a través de proyectos integrales, cursos y talleres, diversos canales de comunicación, círculos de expresión, almuerzos con la alta dirección y foros de líderes, una iniciativa que pusimos en marcha en 2011 y que ha dado excelentes resultados, realizándose cinco de estos foros durante 2013.

El Encuentro Gerencial se realiza bimensualmente para hacer un balance de los logros obtenidos, clarificar las metas, establecer las acciones para conseguirlas y favorecer la interacción entre los directivos y los mandos medios.

Igualmente, disponemos de varios medios a través de los cuales nuestros colaboradores pueden expresar sus sugerencias y opiniones acerca de la empresa. En este sentido,

aprovechamos los beneficios de las redes sociales para transmitir mensajes claves de la compañía tales como Yammer que es nuestra red social corporativa a nivel global. Junto con canales internos como el buzón de sugerencias de la intranet y el canal confidencial de Principios de Actuación, donde los colaboradores pueden levantar la voz sobre alguna situación que no vaya de acuerdo con el código ético de la compañía, y ponemos a su disposición recursos externos como las encuestas de Hay Group y Great Place to Work (GPTW).

La encuesta anual sobre nuestros medios de comunicación interna nos permite realizar planes de mejora buscando siempre la mejora continua. A través del servicio de Soluciones Integrales (SIT) se ofrece asesoría a los colaboradores sobre cualquier tema que desde el área de Capital Humano se pueda resolver.



Reconocimientos Great Place To Work Institute (GPTW)

Decimosexta mejor Multinacional para Trabajar en el Mundo.

Decimosegunda mejor Empresa para Trabajar en México en el sector de las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones.

Decimoséptima mejor Empresa para Trabajar en México.

Cuarta mejor Multinacional para Trabajar en América Latina.



La sostenibilidad en la Cadena de Suministro_

"La identificación y gestión de los riesgos asociados a la cadena de suministro es una responsabilidad inherente a cada empresa, como se pone de manifiesto en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU¹ y en las Guías sectoriales elaboradas por la Unión Europea², presentadas en junio de 2013.

El Grupo Telefónica asumió en 2010 un compromiso público con la Sostenibilidad en la Cadena de Suministro³, incorporando a nuestros criterios de compra aspectos sociales, laborales y medioambientales. El compromiso, detallado en una política y reglamentado en estándares internos, se ha convertido en un aspecto relevante de nuestro modelo global compras.⁴"
 Vicente San Miguel, Global Chief Procurement Officer



Gestionamos el impacto derivado de la adquisición de bienes y servicios

El compromiso de Telefónica por la sostenibilidad de sus actuaciones se completa con su extensión a nuestros socios comerciales y proveedores.

El compromiso del Grupo en 2010 nos ha permitido articular el impacto positivo de nuestra actividad, en la que se trabajó con 767 proveedores, de los cuales el 87.1% fueron locales, así como el 94.6% del volumen de compras adjudicados, manteniendo el compromiso por el desarrollo de México.

Modelo de compras¹

Nuestro Modelo de Compras se basa en un enfoque de gestión global que, a su vez, da respuesta a nuestras propias características locales, lo que garantiza la coordinación y la transparencia ante nuestros proveedores. Por este motivo, a través de Telefónica Global Services (TGS) se negocian con ellos las compras globales.

Utilizamos herramientas de comercio electrónico para contribuir al objetivo de Telefónica de ser una Teleco Digital, así como para velar que

¹ Para más información consultar el Portal del Proveedor: http://www.telefonica.com/es/about_telefonica/pdf/suppliers/home/index.shtml

nuestra actividad se realice con transparencia e integridad. De esta forma, en 2013 negociamos más de 1,880 procesos de compra por eSourcing, lo que supone un volumen adjudicado por este medio de 19,552'234,747.76 pesos. Además, realizamos más de 300 subastas electrónicas adjudicando 3,490'284,790.85 pesos.

Un marco general de sostenibilidad

Desde 2010, y dando cumplimiento al compromiso² asumido, hemos incorporado la sostenibilidad en todas las fases clave del proceso de compras. En 2013 impartimos el taller "Gestión de Terceros" con el objetivo de sensibilizar a 250 colaboradores que gestionan directa o indirectamente a colaboradores externos o aliados sobre la relevancia e impacto de la correcta administración de estos. El número de personas formadas equivale al 157% del objetivo inicial, lo que refleja el esfuerzo realizado.

Para integrar el proyecto de Aliados en la gestión de Compras, el 66% de las gerencias de dicha área colabora con la revisión de los pliegos de condiciones en nuevos servicios, los cuales incluyen criterios de sostenibilidad.

² http://www.telefonica.com/es/about_telefonica/pdf/suppliers/compromiso_con_firma_def.pdf

¹ http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf. El link para la versión inglesa es: http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf
² http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/corporate-social-responsibility/human-rights/index_en.htm
³ Compromiso en español: http://www.telefonica.com/es/about_telefonica/pdf/suppliers/compromiso_con_firma_def.pdf
 Política en español: http://www.telefonica.com/es/about_telefonica/pdf/suppliers/politica_es_con_firma_def.pdf
⁴ Link al Modelo Global de Compras



Sostenibilidad en el proceso de Compras

En Telefónica entendemos la sostenibilidad en la cadena de suministro como un marco de gestión que nos permite administrar riesgos e identificar las oportunidades, al tiempo que es un driver clave en la reputación del Grupo. El marco de sostenibilidad en la Cadena de Suministro del Grupo está basado en el Modelo Global de Compras, y constituido por cuatro pilares básicos que permiten minimizar nuestro impacto negativo, y fomentar la innovación y la eficiencia. Los cuatro pilares son:

- ➔ Gestión de riesgos
- ➔ Producción eficiente
- ➔ Cultura de sostenibilidad
- ➔ Productos sostenibles

Modelo global de compras

La base del marco de sostenibilidad en la cadena de suministro es el modelo de Governance, Gestión y Transparencia, el cual se sustenta sobre nuestros Principios de Actuación. Estos recogen los requisitos mínimos en materia social, laboral, ambiental, legal y ética que deben cumplir todos nuestros proveedores.

Para asegurarnos que esos requisitos se cumplen, utilizamos diferentes herramientas, normativas y un curso de formación online. Así, si un proveedor no alcanza el nivel exigido o no es capaz de proporcionar la información solicitada, se inicia un proceso interno con varias fases y herramientas de forma que se logre un acuerdo con el proveedor que cumpla con nuestros requisitos.

Gestión de riesgos

Es el pilar clave del modelo de sostenibilidad de la Cadena de Suministro y está compuesto por cuatro actividades básicas consecutivas: evaluación y análisis de aspectos clave; mapa de proveedores de riesgo en función de lo anterior; definición de aspectos a mejorar, y seguimiento y reporte.

A través de una plataforma internacional aplicada por EcoVadis³ se evalúan las políticas, acciones y resultados de nuestros proveedores de riesgo con base en 21 criterios de sostenibilidad, dando inicio así a un proceso integral de gestión de riesgos.

Desde 2008 el programa Aliados vela por el cumplimiento de los estándares socio-laborales y éticos, facilita el avance de las empresas aliadas en materia de sostenibilidad y promueve la excelencia del servicio a los clientes. La importancia de esta iniciativa radica en que el 90.49% del contacto directo con los clientes de Telefónica en México es realizado por terceros.

Los objetivos del programa son:

- ➔ Asegurar la construcción de aliados estratégicos
- ➔ Garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la seguridad técnica y la equidad
- ➔ Desarrollar mecanismos de detección temprana y prevención de riesgos
- ➔ Sensibilizar a los contratistas sobre el cumplimiento de las normas de Telefónica

Durante el Plan Anual de Auditorías 2013 en el que se revisa el cumplimiento de estándares sociales, laborales, de seguridad y salud, y

³ www.ecovadis.com



ambientales de nuestros proveedores, se realizaron siete auditorías in situ, alcanzando con ellas a 6,214 colaboradores terceros que equivalen al 65% (sin contar distribuidores).

De lo anterior se detectaron ocho no conformidades, una relativa a seguridad y salud, dos a esquemas de pago, cuatro a Principios de Actuación y una a medio ambiente. Este total se divide entre cuatro de los seis proveedores auditados, los cuales diseñaron y llevaron a cabo planes de acción para resolver las áreas de mejora.

Dentro del mismo programa de Aliados, las principales acciones en 2013 fueron: Regularización de los empleados con trabajo temporal externos de cara a la nueva reforma laboral decretada a finales del 2012 y mapeo de los aliados en instalaciones de Telefónica.

Formación para fomentar el cumplimiento de estándares de calidad y servicio en los proveedores, que en los call centers y Centros de Atención a Clientes (CAC) abarcó a 290,766 personas con 169,807 horas, así como mediante el Taller de Cultura en el Servicio impartido a 233 personas de los CAC con más de 1,800 horas. Adicionalmente se dio capacitación comercial para los diferentes canales de venta de Movistar, impactando a 7699 colaboradores con 22,794 horas totales. Mediante la plataforma online de formación iCampus se ofrecieron 46 cursos, se impartieron 123 horas de formación y se inscribieron más de 600 colaboradores.

En 2013 se formaron 290,766 personas con 169,807 horas en call centers y CACs.

Producción eficiente

Proyecto del Grupo para aumentar la relación directa con los fabricantes y vendedores de equipamientos para mejorar la calidad de los productos y su tiempo de entrega.

Cultura de sostenibilidad

La comunicación y la formación son básicas para generar compromiso y cercanía con nuestros proveedores y aliados, lo que contribuirá a la consecución de las metas propuestas. Por ello, en 2013 realizamos las siguientes acciones a través del programa Aliados:

Curso de inducción: en el que se invita a los proveedores a que conozcan y cumplan nuestros Principios de Actuación, nuestra Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro, así como replicarlo a su propia cadena de suministro.

El Boletín de Aliados trimestral, que permite comunicarse con los proveedores y sus colaboradores y consta de cuatro secciones principales: mejores prácticas de los aliados, oferta comercial de Movistar, información de la gestión de terceros y Principios de Actuación.

Reconocimiento a la Mejor Práctica en RSE⁴ 2013

El Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), la Alianza por la Responsabilidad Social en México (AliaRSE) y Fórum Empresa nos otorgaron este distintivo en la categoría de Cadena de valor por nuestro programa "Gestión de Terceros".

El galardón se otorga a las prácticas innovadoras que agregan mayor valor al negocio, contemplan a sus grupos de interés; fomentan la transversalidad de la responsabilidad social en todas las áreas de la empresa; son parte de sus Políticas, y son replicables, medibles y de alto impacto en sus áreas de influencia.

La práctica se presentó en el 8° Seminario Internacional de Mejores Prácticas en RSE 2013, celebrado en Monterrey.

Productos sostenibles

Telefónica es consciente de que los riesgos globales que afectan a la cadena de suministro necesitan soluciones sectoriales y multistakeholder, con el fin de lograr que los bienes y servicios adquiridos sean cada vez más sostenibles. Por ello, colaboramos a nivel mundial con dos organizaciones clave en este ámbito:

⁴ RSE: Responsabilidad Social Empresarial



GeSI Global e-Sustainability Initiative (GeSI)⁵:

La Compañía es miembro fundador de GeSI, organización que reúne a las empresas de TIC y asociaciones industriales comprometidas con la creación y el fomento de tecnologías y prácticas que mejoren la sostenibilidad social, económica y medioambiental. En lo referente a la Cadena de Suministro en junio 2013 GeSI firmó un acuerdo con EcoVadis⁶ para actualizar y administrar la nueva versión de eTASC.

Telefónica renovó su participación en la Alianza público privada (APP) para el comercio responsable de minerales⁷, la cual promueve y desarrolla iniciativas que dan respuesta a los diferentes desafíos a los que se enfrentan las cadenas de suministro que pueden integrar minerales procedentes de áreas de conflicto.

"Aquí estoy y actúo"

Herramienta que ayuda a las empresas a prevenir los riesgos de trabajo infantil en toda su cadena de valor, tanto en su ámbito de actividad como en el de los proveedores y distribuidores. Asimismo, invita a los ciudadanos para que denuncien un problema que afecta a 168 millones de niños, niñas y adolescentes⁸.

Aquí estoy y actúo⁹ forma parte del trabajo de Telefónica a nivel global para fomentar una cadena de suministro responsable, y fue creada en 2011 por Movistar y la Fundación Telefónica en Colombia como parte de su trabajo con la Red Colombiana del Pacto Mundial. Actualmente es usada por 100 empresas en 12 países de Latinoamérica.

En Telefónica México, como en el resto de los países, aplicamos y difundimos esta herramienta en conjunto con el Pacto Mundial Red México y Fundación Telefónica.

La iniciativa ya ha recibido 15 reconocimientos, entre ellos un "Social Investment Pioneer Award¹⁰" de Naciones Unidas. Además, UNICEF, Save the Children y la propia ONU la recomiendan como referencia para cumplir Derechos del Niño y Principios Empresariales¹¹.

⁵ www.gesi.org

⁶ etasc.ecovadis.com

⁷ <http://www.resolve.org/site-ppa/>

⁸ <http://goo.gl/VTJ2Ks>

⁹ <http://www.yodigoaqui estoy.com/empresas yodigo/>

¹⁰ <http://goo.gl/6d76CX>

¹¹ <http://goo.gl/VZpk89>

Gestión de los Derechos Humanos_



Gestionamos el impacto derivado de la adquisición de bienes y servicios. En la Compañía estamos convencidos de que la evaluación y gestión de los impactos de nuestra actividad en los derechos humanos es fundamental para la sostenibilidad de nuestro negocio.

En 2002 a nivel Corporativo y en 2011 en México nos adherimos al Pacto Mundial, asumiendo así el compromiso público de respetarlos y fortalecer este acuerdo. Reflejo de ello es que, en 2006, el respeto a los Derechos Humanos se constituyó en uno de los pilares de nuestros Principios de Actuación¹, o que en 2012 fuésemos pioneros en la realización de una evaluación global del impacto de nuestras operaciones,

1 <http://telefonica.com.mx/RC-Sostenibilidad-Principios-de-Actuacion>

de acuerdo a los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos de las Naciones Unidas², o que formemos a partir de 2013 del Comité Ejecutivo³ de la Red en México.

Tras dicha evaluación⁴, nuestro objetivo durante 2013 ha sido integrar los aspectos identificados en los procedimientos existentes, tanto a nivel corporativo como local.

2 http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf

3 http://www.pactomundial.org.mx/home/?page_id=2

4 <https://www.bsr.org/en/our-insights/case-study-view/telefonica-assessing-human-rights-risks-and-opportunities>

Compromiso

Con base en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas hemos desarrollado un compromiso explícito por el respeto de los Derechos Humanos de nuestros stakeholders, incluyendo a nuestros empleados, miembros de la comunidad, clientes y socios comerciales, así como los millones de personas en las que influimos cada día a través de nuestros productos y servicios. Nuestra estrategia se ha desarrollado con base en cinco factores claves que cubren nuestra área de influencia:



- **Nuestra gente:** respetamos a nuestros colaboradores, definiendo e implementando elevados estándares laborales, medioambientales, de salud y de seguridad, además de contar con condiciones laborales justas, equitativas y de excelencia.
- **Nuestra tecnología:** reconocemos que como proveedor global líder de tecnología, nuestra empresa puede ayudar a promover –o ser utilizada para impedir la violación de– los Derechos Humanos (DDHH).
- **Nuestros socios comerciales:** nuestra responsabilidad en el respeto de los DDHH se extiende a nuestras relaciones comerciales. Requerir altos niveles de desempeño -en las condiciones laborales, medioambientales y de seguridad y salud- de nuestra cadena de suministro es para nosotros una forma de promover, y obtener el mejor resultado para lograr cambios mitigar los riesgos relacionados con comportamientos abusivos de las relaciones empresariales.
- **Nuestro papel en las comunidades:** a través de nuestros productos y

servicios, así como del conocimiento de los diferentes retos de las comunidades locales, podemos dar respuesta a algunas de las necesidades más relevantes con la debida consideración de los DDHH.

- **Nuestro papel para el cambio:** nos comprometemos a explorar todas las oportunidades relevantes de participación o alianza con grupos de interés externos que permitan propiciar cambios sistémicos y promuevan el respeto por los DDHH.

Debida Diligencia

El informe final de la evaluación de nuestro impacto en 2012 ha servido como punto de partida para desarrollar e implementar un plan de trabajo a nivel corporativo y local. En él se identifican 15 asuntos prioritarios para la Compañía en una combinación de riesgos y oportunidades. Dicho plan se estructuró para desarrollar y reforzar diferentes proyectos a nivel corporativo y a nivel local adaptados a cada contexto nacional.

Seguimiento de los riesgos y oportunidades

No discriminación

Nuestros Principios de Actuación (PdA) indican que "impulsaremos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial," sin ningún tipo de prejuicio. A nivel Corporativo, la Normativa para el fomento de la integración laboral de personas con discapacidad en el Grupo Telefónica y el proyecto de Diversidad suponen un compromiso con la igualdad y el aprovechamiento del valor que supone la diversidad.

Seguridad y Salud

Nuestros PdA indican que "ofrecemos a nuestros empleados un entorno laboral seguro", para lo cual se establecen los mecanismos adecuados y se cumplen de manera estricta todas las regulaciones. Para ello se realizan diversos procesos y acciones resumidos en el capítulo de Prácticas laborales.

Negociación colectiva y libertad de asociación

Nuestros PdA recogen el derecho de nuestros



colaboradores de pertenecer a la organización sindical de su elección y que no toleramos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos que participen en actividades sindicales.

Condiciones laborales en la cadena de suministro

El compromiso público con la Sostenibilidad en la Cadena de suministro asumido en 2010, nos ha permitido articular el impacto positivo de nuestra actividad, a través de una cadena de valor internacional pero con un alto componente local. Estas acciones están detalladas en el capítulo de Cadena de Suministro.

Privacidad

En Telefónica respetamos los derechos y las libertades de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal. Nuestros PdA contemplan este derecho fundamental y establecen pautas comunes de comportamiento a todas nuestras empresas.

Durante 2013 se reforzaron los controles y acciones para cumplir con la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de Particulares, tal y como se refiere en el capítulo de Privacidad.

Libertad de expresión

En Telefónica estamos convencidos de que la mejor forma de lograr el avance global en el respeto de la libertad de expresión y en la privacidad es a través del diálogo entre los diversos grupos de interés. Por ello, la Compañía constituyó junto con un grupo de operadores y fabricantes del sector, el Grupo de Diálogo de la Industria de Telecomunicaciones para la Libertad de Expresión y de Privacidad.

Derechos del niño

En Telefónica siempre hemos trabajado activamente para fomentar y respetar los Derechos de los menores como parte de nuestra estrategia empresarial y desde diferentes líneas de actuación: Fundación Telefónica, responsabilidad en la cadena de suministro y uso responsable de las nuevas tecnologías, fundamentalmente.

En 2013 se trabajó para transformar ese enfoque hacia otro más global tal y como se describe en los **Derechos del Niño⁵ y Principios empresariales elaborados por UNICEF**.

⁵ http://www.unicef.es/sites/www.unicef.es/files/recursos/Principles_Spanish_FINAL_LR.pdf



Despliegue y gestión de infraestructura de red

Trabajamos para minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades, promoviendo las mejores prácticas de gestión; la adopción de criterios ambientales en el despliegue de la red; y la participación de todos los colaboradores en la consecución de estos logros.

Corrupción y soborno

Nuestros PdA recogen en sus Principios Generales de Honestidad y confianza, Respeto por la ley, e Integridad, nuestro compromiso con la rectitud y la legalidad, tal y como se recoge en el capítulo de Ética y cumplimiento.

Acceso a la salud

Como empresa global, en 2013 nos hemos comprometido a convertirnos en un actor relevante en mHealth con productos y servicios que contribuyen a modelos nuevos, más eficientes y efectivos de salud. En México a través de la Fundación Telefónica se ofrece educación sobre temas de salud, tanto a menores como a profesores y padres.

Acceso a la educación⁶

Apoyamos a la educación mediante las actuales iniciativas de Fundación Telefónica centrados en el aprendizaje y la educación mediante nuestros programas de intervención directa y a través de un compromiso continuo con la innovación pedagógica. Implementamos y apoyamos la generación de conocimiento, la investigación, publicaciones y el apoyo a la comunidad educativa.

Inclusión y acceso a las TIC

Asumimos el compromiso para promover el desarrollo económico, social y cultural de las comunidades donde operamos, y nuestro compromiso se extiende a asegurar que toda la sociedad pueda disfrutar de los beneficios de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), como se refleja en el capítulo de Inclusión digital.

⁶ <http://www.telefonica.com.mx/fundacion/>

Innovación social

La estrategia de innovación social del Grupo Telefónica está orientada en mejorar la vida de las personas aprovechando las oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información y las comunicaciones. Por ejemplo, a través de Wayra⁷, se apoyan proyectos empresariales innovadores con impacto social.

Idioma

Apoyamos el Derecho de las minorías a disfrutar de su propia cultura, a profesar y practicar su propia religión, o a utilizar su propio idioma. Así, Telefónica España promueve el respeto a los derechos lingüísticos al proporcionar en sus comunicaciones internas y externas en los idiomas oficiales del país. En Telefónica México se prevé trabajar en este aspecto en 2014 a través de Fundación Telefónica.

Reparación / Mecanismos de reclamación

Incluso con las mejores políticas y prácticas vigentes, la Compañía puede causar o contribuir a un impacto adverso sobre los Derechos Humanos. Por ello, las preocupaciones y hechos relativos a nuestras actividades que tengan nuestros grupos de interés, se pueden plantear a nivel personal o confidencial, a través de diferentes canales, ya sean comerciales o corporativos.

Los colaboradores pueden solicitar asesoramiento o denunciar cualquier cuestión asociada a los Principios de Actuación a través del canal de la Oficina de PdA⁸. Los proveedores se pueden dirigir a nosotros por medio del Portal del Proveedor⁹, para nuestros clientes tenemos diversos medios de comunicación¹⁰, ya sea presencial o digital; los accionistas disponen del Buzón de la Oficina del Accionista¹¹, y para la sociedad en general ponemos a su servicio canales específicos¹².

⁷ <http://mx.wayra.org/>

⁸ <http://telefonica.com.mx/RC-Sostenibilidad-Principios-de-Actuacion>

⁹ http://www.telefonica.com/es/about_telefonica/html/suppliers/contactanos/contactanos.shtml

¹⁰ <http://www.movistar.com.mx/Contacto>

¹¹ http://www.telefonica.com/es/shareholders_investors/html/herramientas/contactos.shtml

¹² <http://telefonica.com.mx/Contacto>





5. Personas_

Privacidad y
protección de
datos

Internet Seguro
para
Niños

Privacidad y protección de datos _

Una Internet abierta y segura para todos



Telefónica garantiza la privacidad y la confidencialidad de los datos en las comunicaciones de sus clientes, proveedores y empleados.

El carácter universal y global de Internet, su fácil acceso por múltiples dispositivos, el número creciente de redes sociales y aplicaciones, el almacenamiento y acceso a grandes cantidades de datos en la nube convierten a Internet en una herramienta de uso frecuente, tanto en el ámbito personal como empresarial. Asimismo, su uso masivo y el compartir espontáneamente y sin fronteras la información entraña riesgos para la privacidad de los usuarios, así como retos al difuminarse las barreras territoriales, los sistemas legales que regulan la privacidad y la diversidad de concepciones que tiene el término «privacidad» a escala global.

Así, un reto al que debemos hacer frente todos los agentes del sector- tanto operadores de telecomunicaciones como empresas de servicios Over the Top (OTTs)- es cómo conjugar las exigencias de privacidad en el actual entorno, donde las posibilidades tecnológicas crecen exponencialmente, con el desarrollo tecnológico basado en la explotación de la información.

Por otro lado, cualquier actuación en el mundo online se puede considerar un acto de libertad de expresión, y según la **resolución de la ONU sobre el Derecho a la privacidad en la era digital**¹, los derechos de las personas son universales y deben ser protegidos tanto fuera de Internet como dentro de ella. Además, según Farhan Haq, portavoz alterno de la ONU: "la libertad de expresión no puede existir sin protección de la privacidad", con lo que estos temas van unidos.

Nuestro Compromiso y líneas de actuación

En Telefónica respetamos los derechos y las libertades de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal, tal y como contemplan nuestros Principios de Actuación² y se establece en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. El marco regulatorio en materia de privacidad y protección de datos está en plena evolución a nivel nacional e internacional, con lo que el Grupo participa activamente en ambos ámbitos, en el debate institucional de cara a la creación de un marco regulatorio que contemple las necesidades de los consumidores y de la industria en materia de privacidad, protección de datos y libertad de expresión.

Así, por ejemplo, el Corporativo lideró al Grupo de Trabajo de Protección de Datos, Confianza y Seguridad de ETNO³, y en marzo de 2013 el Corporativo constituyó, junto con un grupo de operadores y fabricantes del sector, el Grupo de Diálogo de la Industria de Telecomunicaciones para la Libertad de Expresión y de Privacidad⁴. Dicho grupo ha desarrollado los Principios Rectores para la

¹ <http://www.un.org/spanish/News/story.asp?NewsID=28112>
² <http://telefonica.com.mx/rc-sostenibilidad/sostenibilidad/principios-de-actuacion>
³ <https://www.etno.eu/> ETNO: European Telecommunications Network Operators Association
⁴ <http://www.telecomindustrydialogue.org/>

Libertad de Expresión y la Privacidad⁵ que abordan estos derechos en la industria, explorando específicamente la interacción y los límites entre el deber de un gobierno de proteger los derechos humanos y la responsabilidad corporativa de las compañías de respetarlos.

Estos Principios han de ser cumplidos por todos los países, con lo que en Telefónica establecimos los mecanismos para respetar siempre la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP) y las recomendaciones en materia de Seguridad de Datos Personales aprobadas en octubre de 2013, que se enmarcan en una creciente regularización a nivel internacional sobre esta problemática.

Política y Comité de Privacidad

Aprobada por el Consejo del Grupo Telefónica, esta política establece las directrices que toda empresa del Grupo debe seguir para proteger la privacidad de nuestros clientes y de todos aquellos grupos de interés que confían sus datos personales a Telefónica. Dicha política se articula en torno a tres pilares:

- Autorregulación para garantizar los derechos de los usuarios y la seguridad, más allá de leyes internacionales y locales.
- La privacidad como motor de la confianza y generador de reputación clave de Telefónica.
- La privacidad como motor de la innovación, el bienestar y la prosperidad en el mundo digital.

Para facilitar el desarrollo y cumplimiento de esta política a nivel global, se creó el Comité de Privacidad del Grupo, presidido por el Chief Privacy Office, y al que reporta un Data Privacy Officer por país. Así, en México además de dicha figura, en 2013 se creó un departamento especializado para gestionar todo lo relacionado con la protección de datos de todos los stakeholders con la finalidad de brindar confianza a los mismos acerca del tratamiento que Telefónica realiza de sus datos.

⁵ http://www.telecomindustrydialogue.org/sites/default/files/Telecoms_Industry_Dialogue_Principles_Version_1_-_SPANISH.pdf

Protección de datos y auditorías

En 2013 se realizaron auditorías internas en materia de protección de datos, tanto en la operación como a la entidad colaboradora del programa Proniño de Fundación Telefónica México. Resultado de las mismas, y de los estudios de riesgo sobre vulnerabilidades en su infraestructura y aplicaciones, se establecieron planes de acción para mitigar y corregirlos. Como refuerzo de estas verificaciones, Telefónica implantó en sus principales aplicaciones diversos controles que permiten una adecuada gestión de accesos a la información, a través de la administración de la autenticación de usuarios, derechos y restricciones de acceso, perfiles de cuentas, contraseñas, etc.

Formación y sensibilización

En 2013 continuamos el plan de formación en materia de protección de datos, de modo que 297 personas de nuevo ingreso fueron sensibilizadas e informados en los cursos de inducción sobre la LFPDPPP⁶, y 220 colaboradores y distribuidores asistieron a la capacitación sobre el tema, alcanzando al 17.7% de los empleados. Estas actividades se acompañaron de una campaña de comunicación interna relativa a la seguridad de la información.

Seguridad en nuestros servicios

El rol de los proveedores es básico en estas acciones, con lo que colaboramos en el ámbito de seguridad en la red, tal y como se realizó con el workshop global conjunto sobre seguridad en Red con Huawei, celebrado en abril de 2013.

Dialogando con nuestros stakeholders

Para satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés, y conforme a lo estipulado en la LFPDPPP, les facilitamos información relevante sobre cómo usamos y almacenamos sus datos personales, así sobre cómo acceder y corregirlos.

⁶ LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares

Los Avisos de Privacidad se incluyen físicamente en todas las sedes de la compañía, así como en sus páginas web, o bien se comunican de manera oral por parte de los call centers. Asimismo, todos los contratos incorporan acuerdos de confidencialidad o cláusulas de privacidad, según corresponda, de modo que todo quede de conformidad con la legislación vigente y en apego a la normativa corporativa.

Los logros conseguidos en 2013 nos impulsan a seguir poniéndonos retos de cara al siguiente año, esforzándonos en desarrollar un procedimiento eficaz y sistematizado para la atención oportuna de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) de los clientes.

Evitar el Hurto de Celulares

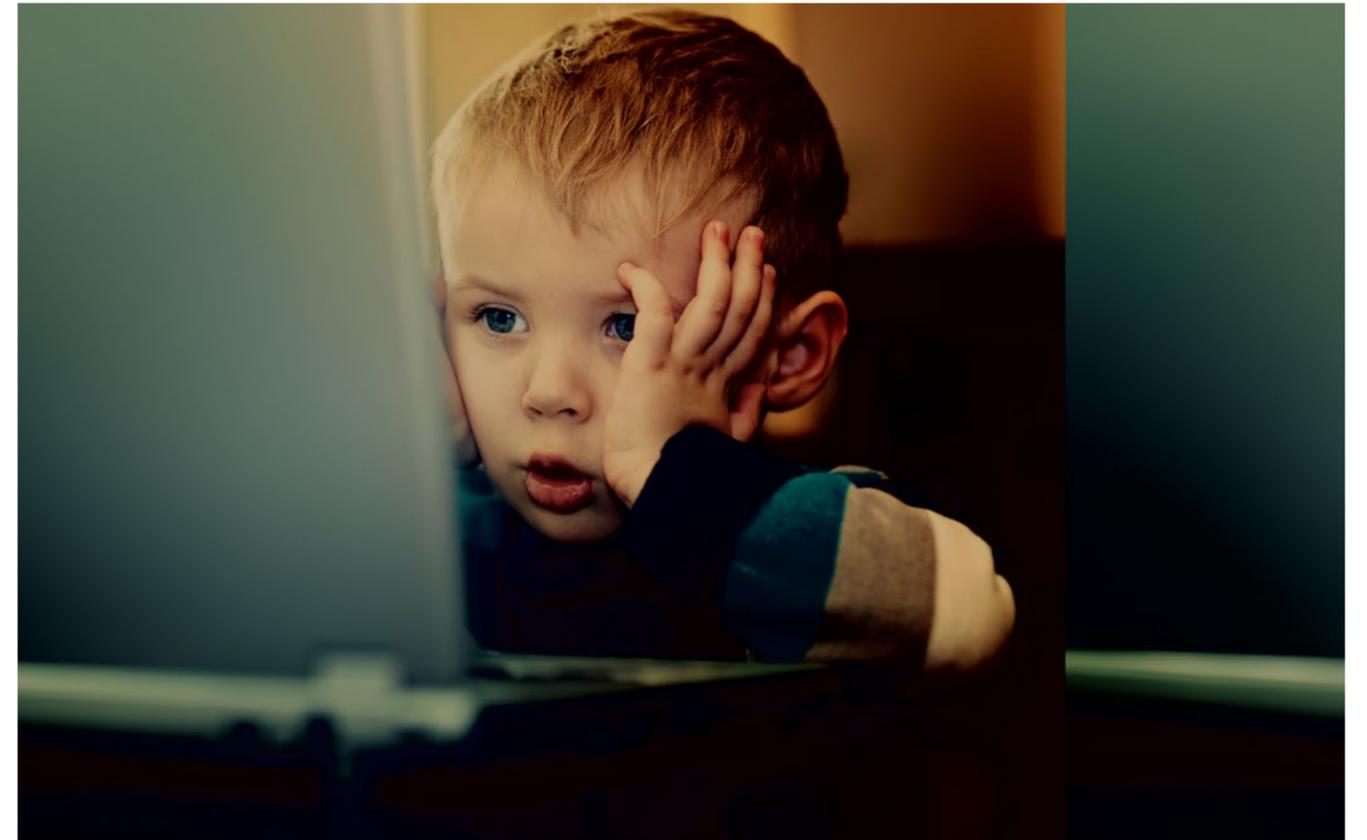
Con el objetivo de proteger la información y aumentar la seguridad de los usuarios de celular, desde 2010 Telefónica bloquea los equipos de los clientes cuyos aparatos hayan sido robados o extraviados.

Adicional a ello, a partir del 1 de septiembre de 2012 entra en vigor el Acuerdo para Evitar el Hurto de Celulares a Escala Regional, por el cual las distintas operadoras de telefonía celular intercambian información a través de la GSMA* con el fin de bloquear los dispositivos hurtados o robados y evitar así su venta, mal uso y robo. Esto produjo que en 2013 se bloquearon más de 375,000 equipos de terminales móviles en México; aproximadamente el doble que en el año anterior.

* GSMA (Groupe Speciale Mobile Association).



Buen uso de Internet para niños_



Telefónica es consciente de su importante papel en el nuevo ecosistema digital para reducir los riesgos a los que se enfrentan los “nativos digitales”.

Los niños y los adolescentes son usuarios entusiastas de las nuevas tecnologías, piezas clave para la educación, las relaciones, el ocio y, en definitiva, el desarrollo de los jóvenes en un mundo cada día más digital. De ahí la importancia de fomentar un entorno en el que los menores puedan usarlas de forma segura. Nuestra estrategia en este ámbito se centra en cuatro pilares: autorregulación, alianzas estratégicas, educación, y productos y servicios específicos.

Fomentamos un entorno en el que los menores puedan utilizar las TIC de manera segura, evitando riesgos asociados a los malos usos o desconocimiento.



Autorregulación

Al igual que cualquier otra herramienta, hay riesgos asociados a los malos usos o desconocimiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Por ello, desde Telefónica fomentamos un entorno seguro para que la generación interactiva saque el máximo provecho de la tecnología digital. De ahí las iniciativas de autorregulación de aplicación global, que se plasman en un reglamento interno y del que derivan muchas de las otras iniciativas que realizamos, casi siempre relacionadas entre sí.

La aplicación de dicha autorregulación, nos ha llevado, por ejemplo, a bloquear de manera proactiva desde hace unos años las imágenes de abusos sexuales en la Red, siguiendo las pautas y las listas proporcionadas por la Internet Watch Foundation (IWF)⁷. Esto supone que los clientes que navegan a través de nuestra red no pueden acceder a dichos contenidos bloqueados.

⁷ <https://www.iwf.org.uk/>

Alianzas estratégicas

Telefónica es consciente de que para fomentar una navegación segura en la que los servicios sean aprovechados al máximo y en la cual se eviten los malos usos, es necesaria la colaboración de todas las partes implicadas.

Así, a nivel global el Grupo participa en diversas iniciativas públicas y privadas cuyos proyectos son adoptados localmente, como la Alianza Móvil contra Contenidos de Abuso Sexual Infantil⁸ o la CEO Coalition⁹.

Asimismo, en 2013 gracias a las alianzas con organismos especializados en hotlines (líneas de denuncia) a nivel local y global, se ha insertado tanto en el sitio de Telefónica¹⁰ como en el de nuestra marca comercial Movistar¹¹, el icono que enlaza a la página de

⁸ <http://www.gsma.com/publicpolicy/myouth/mobiles-contribution-to-child-protection/mobile-alliance>

⁹ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/self-regulation-better-internet-kids>

¹⁰ <http://telefonica.com.mx/rc-sostenibilidad/como-utilizar-las-tic/uso-responsable>

¹¹ <http://www.movistar.com.mx/Legales-proteccion-a-la-infancia>

ASI¹² (Alianza por la Seguridad en Internet) organización de la sociedad civil destacada en materia de seguimiento a denuncias de contenidos ilícitos para niños.

Como parte de estas colaboraciones, el 25 de septiembre de 2013 Telefónica participó en el Foro "Combate a la Pornografía de Niñas, Niños y Adolescentes" organizado por el Senador Víctor Hermosillo y Celada. En el marco de dicho foro, Telefónica compartió sus buenas prácticas y disposición de realizar sinergias en la mesa "Cooperación Industria y Gobierno". En el evento estuvieron presentes Diputados, Senadores, miembros del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, de cuerpos de seguridad e investigación del gobierno, Microsoft México, Google, y personalidades de la sociedad civil.

El 4 de diciembre participamos en el Simposio Internacional contra la Explotación Infantil organizado por la Embajada de Estados Unidos en México y el Departamento de Estado del gobierno de Estados Unidos de América, en representación tanto de la compañía como de la GSMA y la Alianza Móvil contra Contenidos de Abuso Sexual Infantil.

Educación

En 2008 Telefónica, junto con la Universidad de Navarra y la Organización de Universidades Interamericanas, creó el Foro Generaciones Interactivas¹³, una organización sin ánimo de lucro que tiene como misión promover un uso de la tecnología que haga mejores a las personas, mientras que su visión es ser un referente mundial en la generación y aplicación de conocimiento para que la tecnología contribuya al desarrollo de la persona, fomentando la implicación activa de todos los protagonistas del ámbito educativo: familia, escuela y sociedad.

Durante 2013, y en colaboración con la Casa de la Amistad¹⁴, ofrecimos a través del Foro Generaciones Interactivas una serie de 16 conferencias con el título "Las redes sociales en la vida de tus hij@s: riesgos y beneficios". A este ciclo de conferencias asistieron cerca de 600 padres de familia y maestros interesados sobre el uso seguro de las redes sociales.

¹² <http://asi-mexico.org/sitio/index.php>

¹³ <http://www.generacionesinteractivas.org/>

¹⁴ <http://www.casadelamistad.org.mx/>

Esta iniciativa tuvo un doble propósito, ya que por un lado informamos a padres y profesores sobre las razones por las cuales los niños y adolescentes se sienten atraídos por las redes sociales, las oportunidades y riesgos que se pueden encontrar y algunas recomendaciones prácticas. Por otro lado, la recaudación por la venta de boletos para entrar a las sesiones se destinó en su totalidad a Casa de la Amistad, quien que la donó para ayudar a niños con escasos recursos que padecen cáncer.

Asimismo, en los Centros de Atención del área metropolitana del DF distribuimos trípticos con el fin de difundir entre nuestros clientes consejos para padres de forma que sus menores a cargo hagan un uso responsable, consciente y provechoso de las tecnologías.

El 20 de febrero de 2013 Telefónica participó en el X Congreso Verdad y Libertad en los Medios, organizado por la Universidad Anáhuac, donde se expuso en la mesa "Nativos Digitales en la Red" los resultados del estudio realizado en México por el Foro de Generaciones Interactivas sobre los jóvenes en las pantallas. En esta participación, se aprovechó para sensibilizar a los jóvenes universitarios sobre la relevancia de hacer un uso responsable de las tecnologías, así como de incentivar el mismo entre los menores.

Productos y servicios

A finales de 2012, pusimos a disposición de nuestros clientes el Escudo Movistar¹⁵, una herramienta de seguridad para equipos móviles y computadoras, que permite tener antivirus, y control parental, al mismo tiempo que permite definir a qué hora se puede ingresar a Internet, el tiempo de la sesión y la duración de la misma.

Todas estas medidas están encaminadas a favorecer el buen uso de las TIC por parte de los menores, al mismo tiempo que se protege a los usuarios de personas malintencionadas.

¹⁵ <http://www.movistar.com.mx/Servicios-escudomovistar>

6. Sociedad_

Innovación y
emprendimiento
-Campus Party
-Wayra

Inclusión Digital

Acción Social

Voluntariado

La innovación y el emprendimiento: palancas del mundo digital_



La Revolución Digital avanza deprisa, los ciclos de innovación son más cortos, los consumidores demandan más novedades, los cambios disruptivos en el modelo productivo avanzan, se abren posibilidades de reinención y transformación en sectores e industrias, y el tráfico en Internet se ha disparado en la era de los smartphones. Todo esto es posible por la conectividad de la banda ancha y la necesidad de renovación y transformación de las redes, pasando del 3G al LTE y seguidamente a la tecnología de quinta generación que en Asia ya están pensando.

Así, el "Internet de las Cosas" (domótica, drones para la ciudad inteligente, etc.) que está despegando, dará paso al "Internet de Todo", en el que nuestro objetivo es ofrecer productos y servicios digitales que ayuden a mejorar la vida de nuestros clientes, aprovechando al máximo las posibilidades de la tecnología.

Las telecomunicaciones se encuentran en el centro de la Revolución Digital. Ellas harán posible una gran conectividad y facilitarán que estén al alcance de todas las personas para ampliar sus perspectivas personales y profesionales.

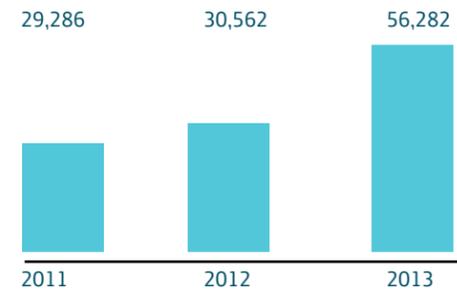
La innovación en Telefónica

El hecho de ser una operadora de telecomunicaciones nos sitúa en una posición privilegiada de cara a la revolución digital en la que todos estamos inmersos. No solo aprovechamos al máximo las oportunidades de negocio que se nos brindan a nivel de productos y servicios, sino que también apoyamos las iniciativas que favorecen a las comunidades en las que estamos presentes gracias a los beneficios sociales que generan la innovación y el emprendimiento.

La innovación tecnológica es uno de los fundamentos de nuestra ventaja competitiva, por lo que invertimos globalmente una gran cantidad de esfuerzos y recursos en I+D de la que se benefician todos los países en los que estamos. Así, lanzamos los primeros dispositivos con sistema operativo abierto Firefox OS, el objetivo en 2013 ha sido la democratización de los smartphones, mediante un aumento de la colaboración con Mozilla, para desarrollar más teléfonos inteligentes que sean accesibles para más público.

Para apoyar de manera directa a los jóvenes y nuevos emprendedores, se creó la plataforma Open Future, la cual suma varios proyectos, como Campus Party, Wayra, los dos programas estrella en Telefónica en términos de innovación y emprendimiento.

Inversión en I+D en México (millones de dólares)



Campus Party

Entre el 30 de julio y el 4 de agosto de 2013 tuvo lugar la cuarta edición en México de Campus Party powered by Movistar, el festival tecnológico que, durante las 24 horas de una semana, reúne a miles de "campuseros" (hackers, desarrolladores, jugadores y geeks) equipados con sus ordenadores que acampan y se sumergen en un ambiente único.

El objetivo de esta cita es crear un foro en el cual conectar a expertos con autodidactas en el uso de las TIC, potenciando de esta manera el aprendizaje no formal e informal y la generación de conocimientos colectivos. En esta edición, Campus Party powered by Movistar tuvo como principal misión fomentar la creatividad y el desarrollo de proyectos innovadores, por lo que contó con un área llamada Startup Camp dedicada a la cultura emprendedora y conformada por 150 startups y PYMES y donde estuvieron presentes instituciones de gobierno e inversores privados, que escucharon 300 proyectos innovadores.

Campus Party es reconocida como el mayor evento de tecnología, creatividad, ocio y cultura digital en red del mundo.



El evento se desarrolló en un espacio en México D.F. de 38,400 m2 presididos por un "cerebro digital" denominado "OVNI" con el que el equipo técnico de Telefónica reprodujo uno de los centros de cómputo de la empresa que soporta los servicios comerciales y de red de la compañía. Bajo el lema de "Internet no es una red de computadoras, Internet es una red de personas", durante seis días 20 mil personas participaron en el evento, 450,000 siguieron los contenidos por Campus Channel y cerca de 500,000 accedieron a la página web oficial de Campus Party México¹.

¹ <http://www.campus-party.com.mx/2013/inicio.html>



Campus Party en números

- Más de 8,000 asistentes, la cifra más alta de cualquier Campus Party.
- 450,000 personas siguiendo los contenidos por Campus Channel y cerca de 500,000 accesos a la página web oficial.
- 9 terabytes recibidos vía Wi-Fi, equivalentes a 360 discos blu-ray de una capa.
- 11 kilómetros de fibra óptica especialmente desplegados para el evento.
- 20 Gbps de capacidad total, lo que equivale a realizar más de un millón de llamadas celulares simultáneas.
- 2.5 Gbps de bajada y 1.5 Gbps de salida como promedio de velocidad de navegación, con picos de hasta 4 Gbps de bajada por 2.5 de salida.
- 700 colaboradores en el equipo de desarrollo del evento.
- \$388,302.00 en premios otorgados.

En los ocho escenarios temáticos en los que se dividió el evento, se celebraron más de 500 horas de conferencias y talleres, a las que hay que sumar las conferencias magistrales del escenario principal. Además, en el Zona Expo nuestros patrocinadores mostraron lo más avanzado de su tecnología y/o servicios. Los ponentes de nivel internacional que compartieron su experiencia, conocimientos y consejos con los campuseros de esta cuarta edición fueron: Nolan Bushnell, inventor de Atari; Jerónimo Puente, DJ con amplia trayectoria dentro de la música electrónica; Luis Von Ahn, inventor del sistema CAPTCHA y Duolingo; Peter Vesterbacka, uno de los creadores del juego Angry Birds y la empresa Rovio; y el astronauta Buzz Aldrin, el segundo hombre en pisar la superficie de la Luna.

Wayra

Wayra es la aceleradora de startups de la Compañía y consideramos que es ámbito perfecto para identificar y ayudar al talento en el campo de las TIC a ser competitivo en el menor tiempo posible. Para lograrlo, brindamos apoyo financiero y administrativo,

asesoramiento legal, formación en las diferentes áreas de un negocio y un soporte tecnológico de primer nivel al alcance de muy pocos proyectos emprendedores.

El INADEM certificó a Wayra México como aceleradora de alto impacto en 2013,

Para conseguir lo anterior, se trabaja con algunos centros de investigación como el INAOE² o el CINVESTAV³, dando en Wayra una orientación comercial y de impacto a proyectos que de otra forma no hubieran podido ver la luz como producto o servicio para la comunidad. En el plano académico, durante 2013 se trabajó en el MBA de tiempo completo del IPADE⁴ empleando a las empresas de Wayra México como casos de estudio.

En cuanto al sector gubernamental, en 2013 se cerró un proyecto estratégico con la Secretaría de Economía del Distrito Federal y la Secretaría de Economía Federal a través de INADEM⁵ para incrementar la infraestructura y los servicios de aceleración de Wayra México. Con PROSOFT⁶ se desarrolló un proyecto para realizar un estudio de diagnóstico para determinar las principales oportunidades de los esquemas de financiamiento en el sector de TI. Además, se cerraron compromisos de inversión en algunas empresas de Wayra desde la banca de Inversión de México (NAFIN⁷) por un monto aproximado de 700,000 dólares.

En cuanto a la colaboración con el tercer sector, el Centro Mario Molina⁸, colaboró con Modebo en alguno de los proyectos de eficiencia energética.

Durante 2013 hemos asistido tanto al crecimiento y reconocimiento de la primera generación de proyectos de la Academia

Wayra México⁹ como a la selección de las diez startups que conforman la segunda hornada de emprendedores digitales. Dentro de la primera categoría, cabe destacar el éxito que cosecharon estas iniciativas en la primera edición del Venture Day en nuestro país.

Este concurso, organizado por el IE Business School (Instituto de Empresas de España), seleccionó a catorce finalistas entre los 180 proyectos evaluados, de los que siete de ellos fueron presentados por Wayra, y de los que cinco resultaron premiados. Asimismo, y en el marco de la cuarta edición de Campus Party México, tuvo lugar la elección de los diez nuevos proyectos de Wayra, así como el Demo Day Wayra, donde School Control¹⁰ se alzó como ganadora.

Los diez proyectos seleccionados fueron: Atlantia Search¹¹, BrandMe¹², crowdmarketing¹³, Cono-C¹⁴, D4P¹⁵, KIWI¹⁶, Prestigos¹⁷, Savvy Alert¹⁸, Tok3n¹⁹, Vanderdroid²⁰ y Ventario²¹.

Otros hitos importantes de Wayra en 2013 fueron la segunda edición del Wayra Global Demo Day²², que tuvo lugar de manera simultánea en San Francisco, São Paulo y Londres y el nombramiento de Gabriel Charles Cavazos como nuevo director de Wayra en México.

Cifras globales de Wayra

- Nació en 2011 y cuenta con 14 academias para emprendedores, distribuidas en 12 países, de los cuales siete son de Latinoamérica y cinco de Europa.
- Más de 315 startups aceleradas de un total de 22,080 proyectos recibidos desde 2011. Desde su llegada a México en 2011 se han acelerado 30 startups.
- 18 millones de dólares de inversión de Wayra en startups (son contar servicios de aceleración), 47.79 millones de dólares de inversión de terceras partes en startups aceleradas por Wayra.

2 INAOE: Instituto Nacional de Astrofísica, Óptica y Electrónica <http://www.inaoep.mx/historia.php?movil=0>

3 CINVESTAV: Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional <http://www.cinvestav.mx/>

4 IPADE: Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa <http://www.ipade.mx/Pages/Inicio.aspx>

5 INADEM: Instituto Nacional del Emprendedor <https://www.inadem.gob.mx/>

6 PROSOFT: Programa de Desarrollo del Sector de Servicios de Tecnologías de Información <http://www.prosoft.economia.gob.mx/>

7 <http://www.nafin.com/>

8 <http://centromariomolina.org/>

9 <http://mx.wayra.org/>

10 <https://schoolcontrol.com/b2c/>

11 <http://www.atlantiasearch.com/>

12 <http://www.brandme.la/>

13 <http://www.cono-c.com/>

14 <http://www.cono-c.com/>

15 <http://d4p.mx/w/>

16 <http://www.kiwiedu.com.mx/>

17 <http://www.prestigos.com/>

18 <http://www.shopliment.com/>

19 <http://www.tok3n.com/>

20 http://www.vanderdroid.com/vander5_003.htm

21 http://www.vanderdroid.com/vander5_003.htm

22 <http://wayra.org/wayrademo/index.html>

Inclusión digital para acercar las TIC a más personas_

En Telefónica trabajamos para reducir la brecha digital, contribuyendo al progreso económico, tecnológico y social de los países en donde estamos presentes.

Numerosos estudios sobre desarrollo han probado que tener un sector de telecomunicaciones dinámico genera un impacto positivo para la economía. El enfoque de Telefónica de ofrecer servicios de calidad no se reduce únicamente en la oferta meramente comercial, sino en ofrecer servicios de valor agregado a nuestros clientes, lo que ha permitido que mayores sectores de la población y empresas accedan a los beneficios del mundo digital, contribuyendo con ello al desarrollo económico de México y del resto de países en los que opera el Grupo Telefónica. Somos más_ ya que llevamos los beneficios de las TIC a una cada vez más gente, más poblaciones, con servicios más innovadores y ofreciendo más oportunidades para todos.

Inclusión geográfica

En Telefónica tenemos la determinación de ser una Telco Digital, sin embargo no podemos dejar de lado a las personas que aún no tienen acceso a las TIC por las razones que sean. Por lo que, con el fin de favorecer la inclusión digital de aquellas personas que aún no tienen acceso a las TIC, continuamos con programas como el de Franquicia Rural que ayudan a la inclusión de las zonas más aisladas del país la mayoría de las cuales no cuentan con cobertura móvil.

El proyecto de Franquicia Rural arrancó en el 2013 con 6 sitios en seis municipios de dos estados de la República (Oaxaca y Zacatecas) cuya población total suma más de 22 mil 600 habitantes y por lo tanto posibles beneficiados. Este proyecto recibió el premio BE MORE_ por contar con las características de dicho programa: Discover, Disrupt y Deliver. Con el fin de transformar nuestro entorno, en 2013 Telefónica lanzó al mercado el Firefox OS, lo que constituyó un hito para la industria

móvil del país, al aumentar la cantidad de modelos de dispositivos inteligentes (smartphones) a precios accesibles y con un sistema operativo basado en código fuente abierto. Con esto, permitió que un gran número de usuarios de telefonía móvil adquirieran su primer Smartphone y se iniciaron en un nuevo mundo de conectividad y beneficios. Estas y más acciones son necesarias en un contexto como el de México ya que la mitad de los internautas en nuestro país acceden a Internet a través de un dispositivo móvil.

Desde 2012 iniciamos con los trabajos para ofrecer la mayor cobertura en el Sistema de Transporte Colectivo Metro en la Ciudad de México y para el año 2013 hemos cubierto 11 de las 12 líneas del Metro.

Inclusión económica

Mantenemos nuestro esfuerzo por llevar a más personas y a más sectores de la sociedad los beneficios de las TIC, por esta razón continuamos ofreciendo servicios a precios competitivos y accesibles:

- Movistar SOS¹: servicio para comunicarse en caso de emergencia, aún sin tener saldo
- No tengo saldo²: permite comunicarse con otro usuario aunque se haya quedado sin saldo, ya sea mediante llamadas por cobrar o mediante mensaje de texto
- Recarga SOS³: si necesitas hacer una llamada o enviar un SMS a cualquier compañía y no tienes saldo, solicita una Recarga SOS
- Prepago Doble⁴: duplica cada una de las recargas

1 <http://www.movistar.com.mx/servicios-movil-llamadas-sos>

2 <http://www.movistar.com.mx/servicios-movil-saldo>

3 <http://www.movistar.com.mx/servicios-movil-saldo>

4 <http://www.movistar.com.mx/movil-prepago>

Mientras que otras de nuestras ofertas ayudan a minimizar la brecha económica en el uso de las telecomunicaciones, como es el caso de los servicios de recargas o adelanto de saldo; en términos de inclusión social, contamos con servicios accesibles para las personas con discapacidad o adultos mayores como el servicio "Localízame⁵" que ofrece crear una red de contactos donde se permite saber la ubicación de cada uno de ellos.

La inclusión digital tiene efectos positivos no solo en términos económicos, sino también de desarrollo social.

A través de uno de los proyectos incubados por Wayra, Kubo financiero⁶, se ofrece micropréstamos a través de Internet lo que implica una educación financiera, un mayor manejo del riesgo y tasas de interés menores que las financieras comunes. Con esto, gracias a la tecnología se permite la bancarización de personas y una educación financiera y, así, la inclusión de más personas.

Formación y capacitación

En octubre de 2013, Fundación Telefónica México y el Consejo Nacional para el Fomento Educativo (Conafe)⁷ firmaron un convenio para fomentar la innovación educativa que contempla la capacitación a instructores comunitarios de 23 estados del país, formándolos con el modelo de Aulas Fundación Telefónica durante el ciclo escolar 2013 – 2014. De esta manera, Telefónica pondrá a disposición de los docentes su experiencia y tecnología en materia de formación en TIC e Innovación Educativa, con la intención de facilitar su acceso a los materiales disponibles en Internet y otros medios de la cultura digital, resultando en la actualización de sus contenidos pedagógicos y la mejora de su práctica educativa.

Los beneficiarios indirectos de esta acción son los niños inscritos en los servicios educativos donde los instructores pondrán en práctica lo aprendido en el curso de TIC e Innovación Educativa, pues los productos de cada módulo formativo están relacionados con proyectos y acciones llevadas a cabo en

5 <http://www.movistar.com.mx/servicios-movil-seguridad-localizame>

6 <http://wayra.org/es/startup/kubo-financiero>

7 <http://www.telefonica.com.mx/prensa/2013/octubre/fundacion-telefonica-conafe-promueven-formacion-innovacion-educativa>



las aulas tecnológicas implementadas por Fundación Telefónica.

Como Telco Digital, tenemos como objetivo transformar los modelos educativos, procesos de aprendizaje y enseñanza a través de las tecnologías, por lo que hemos realizado alianzas con importantes instituciones con el fin de llevar a cabo proyectos que ayuden a los niños a aprender de forma interactiva, tal es el caso de Matitec que se lleva a cabo en alianza con el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. Con Matitec, los niños de educación primaria pueden desarrollar sus habilidades matemáticas a través de juegos disponibles para dispositivos móviles distribuidos por Telefónica a estudiantes de escuelas públicas.

Kiwi⁸, startup incubada por Wayra, es una plataforma colaborativa de actividades y juegos, desarrolladas con base en investigación científica, que permiten a los niños utilizar la computadora, los móviles y el Kinect para desarrollar sus habilidades cognitivas al mismo tiempo que se divierten. Con ello, se utiliza la tecnología para lograr una mejor calidad de vida más personas.

8 <http://mx.wayra.org/es/startup/kiwi>

Acción social y bienestar



Generamos y apoyamos iniciativas sociales para contribuir al progreso de las comunidades de las que formamos parte.

Fundación Telefónica (FT)⁹ se creó en 1998, y opera en México desde 2004 con el objetivo común de gestionar la acción social de la Compañía y favorecer el progreso social de las comunidades donde tiene presencia a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Está presente en 13 países, donde desarrolla tres líneas de actuación principales: educación e innovación, arte y cultura, y voluntariado corporativo.

Para la realización de sus acciones adopta tres tipos de estrategia: intervención directa, generación de conocimiento, y posicionamiento y movilización. Para poder abarcar un universo tan amplio de actividades, se apoya en alianzas con organizaciones pertenecientes a los sectores público, privado y, sobre todo, entidades no lucrativas. Las sinergias que generamos mediante convenios y otro tipo de acuerdos nos permiten actuar con un gran conocimiento de los problemas que afectan a cada comunidad en los distintos ámbitos de actuación de FT y con organismos que se hallan en la vanguardia de la acción social.

⁹ <http://www.telefonica.com.mx/fundacion/>

“Conocer para transformar” es la premisa sobre la que se centran las actuaciones de Fundación Telefónica.

Educación y aprendizaje

Fundación Telefónica tiene la misión de potenciar el aprendizaje y multiplicar el conocimiento, conectando personas e instituciones para contribuir al desarrollo de individuos y colectividades que construyen la sociedad del futuro. La metodología que ocupa a nivel global para cumplir con lo anterior es desde el foco de las Competencias siglo XXI (CS21), donde Aulas Fundación Telefónica¹⁰ y Educared¹¹ tienen un papel muy destacado.

Durante 2013 tuvo lugar el paso del VII Encuentro Internacional de Educación¹² por México, con el evento “El rol del profesor” realizado en el Palacio de la Minería de la capital los días 31 de enero y 1 de febrero, que contó con destacados ponentes nacionales y los expertos internacionales Roger Schank y Alberto J. Cañas, además de suponer el marco para la firma de un importante convenio entre Fundación Telefónica México y la Universidad Nacional Autónoma de México¹³ (UNAM).

Este foro, iniciado en abril de 2012 para dar respuesta a la pregunta ¿Cómo debería ser la educación del siglo XIX?, se extendió por 18 meses divididos en nueve bloques temáticos de dos meses cada uno, que concluyeron en grandes eventos presenciales en nueve países iberoamericanos. El Encuentro congregó a una comunidad de más de 50,000 participantes virtuales y 4,000 asistentes a los eventos presenciales que debatieron sobre las últimas tendencias educativas. El producto final del VII Encuentro queda resumido en la publicación digital 20 claves educativas para 2020¹⁴, que al final de 2013 había sido descargada de la web de Fundación Telefónica 13,687 veces.

¹⁰ <http://www.telefonica.com.mx/fundacion/Aulas-Fundacion-Telefonica>

¹¹ http://www.fundacion.telefonica.com/es/educacion_innovacion/

¹² <http://encuentro.educared.org/>

¹³ <http://www.unam.mx/>

¹⁴ http://www.fundacion.telefonica.com/es/arte_cultura/publicaciones/detalle/257



En lo referente a la calidad y la innovación educativa y de las Competencias del siglo XXI, nuestras actuaciones se concentran en la labor de Aulas Fundación Telefónica (AFT), cuyo objetivo desde sus inicios en 2008 es brindar las herramientas digitales y competenciales para la participación del mundo digital, combinando la inteligencia de los recursos tecnológicos y la sensibilidad para saber ponerlos al beneficio de la sociedad.

Buscamos que la tecnología represente una oportunidad para el cambio, y una fuente de satisfacción a las necesidades sociales del país.

Las tres líneas de actuación de AFT México son:

- Formación en TIC e Innovación a figuras educativas mediante un plan blended (online y presencial) hecho a medida para cada ocasión, que en 2013 alcanzó a 1,390 docentes.
- Desarrollo de experiencias educativas innovadoras de alto impacto como las que se presentaron en el Encuentro Nacional de Dinamizadores AFT, que se realizó a lo largo de tres días de noviembre, en el Centro Cultural España de la Ciudad de México.
- Implementación de la transferencia del modelo formativo AFT con otras organizaciones, que consta de una

primera etapa de actualización del modelo formativo, una segunda de implementación de la transferencia a terceros y una tercera y última etapa de difusión y réplica entre las FT del resto de los países para su adopción, adaptación y uso local.

En consonancia con el objetivo de Fundación Telefónica de establecer alianzas para ampliar nuestro alcance y la calidad de nuestras actuaciones, el proyecto AFT ha consolidado acuerdos con instituciones públicas como la Secretaría de Educación Pública del Estado de Puebla mediante el Consejo Nacional para el Fomento Educativo¹⁵ (Conafe) para fomentar la innovación educativa que contempla la capacitación a instructores comunitarios de 23 estados del país, formándolos con el modelo de Aulas Fundación Telefónica durante el ciclo escolar 2013 – 2014.

Asimismo, mantenemos alianzas con instituciones privadas como Telefónica Learning Services¹⁶. En la misma línea, trabajamos en calidad de socios con varias instituciones para el desarrollo de nuestros proyectos, como es el caso de las ONG Alianzas Educativas¹⁷ e Innova y Moderniza tu Aprendizaje¹⁸ (INOMA, A.C.) y el Tec de

¹⁵ <http://telefonica.com.mx/fundacion/Aulas-informaticas-en-colaboracion-con-CONAFE>

¹⁶ <http://www.telefoniclearningservices.com/>

¹⁷ <http://www.alianzaseducativas.org/>

¹⁸ <http://inoma.mx/>

Monterrey¹⁹ (ITESM).

El gaming, una experiencia pedagógica innovadora

El uso de los videojuegos en ámbitos educativos es una de las últimas tendencias pedagógicas. Fundación Telefónica México ha colaborado en dos iniciativas de este tipo en 2013:

- Matitec: es el proyecto de enseñanza-aprendizaje del ITESM a través de dispositivos móviles (mobile learning). Gracias a esta iniciativa, los alumnos de escuelas primarias públicas en la Ciudad de México y una zona indígena, recibirán un teléfono inteligente con servicio de datos que puedan acceder de manera gratuita a la plataforma de juegos Matitec dentro y fuera de la escuela a través de la red 3G de Telefónica.
- INOMA: ha permitido la incorporación de los videojuegos educativos desarrollados por esta ONG en el proyecto AFT, con el propósito de ampliar la colaboración y el desarrollo de experiencias educativas y competencias del siglo XXI.

Eradicación del trabajo infantil

Fundación Telefónica trabaja para fomentar las condiciones sociales, institucionales y políticas que propician la prevención y erradicación del trabajo infantil en Latinoamérica mediante la iniciativa Proniño, la cual a lo largo de 2013 logró que más de 24 mil maestros y padres fueran formados en la materia. El proyecto más destacado de 2013 a nivel internacional en este sentido fue el IV Encuentro Internacional contra el Trabajo Infantil²⁰, que contó con el apoyo del Gobierno del Estado de México, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la UNESCO, entre otras instituciones nacionales e internacionales.

Este foro, abierto al público y en el que se recogieron y compartieron buenas prácticas para erradicar esta problemática, constó de una fase virtual en el mes de marzo y eventos presenciales en cuatro ciudades latinoamericanas a finales de dicho mes, donde contamos con la presencia de destacados ponentes internacionales

¹⁹ <http://www.itesm.mx/wps/portal>
²⁰ <http://www.redcontraeltrabajoinfantil.com/>

expertos en la materia. El evento celebrado en la capital mexicana brindó la posibilidad de asistir a varias conferencias magistrales y mesas temáticas en las que participan destacadas personalidades nacionales y el hindú Kailash Satyarthi, fundador del Movimiento Mundial contra el Trabajo Infantil y candidato al Premio Nobel de la Paz.

El convenio firmado entre FT, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social²¹ (STPS) y la Fundación Panamericana para el Desarrollo²² (PADF por sus siglas en inglés) supuso el principal hito de 2013 a nivel nacional, fomentando la unión de los esfuerzos entre los sectores público y privado para acabar con esta lacra que afecta a más de tres millones de menores en nuestro país. Entre las acciones de prevención y concientización que conforman el pacto, Fundación Telefónica colaboró con las delegaciones estatales de esta Secretaría y con sus correspondientes gobiernos estatales en la presentación de la exposición fotográfica "La hora del recreo; erradicar el trabajo infantil en Latinoamérica" en Toluca (Estado de México), Guadalajara (Jalisco), Monterrey (Nuevo León), Mérida (Yucatán), Tuxtla Gutiérrez (Chiapas) y Zacatecas (Zacatecas). Queremos continuar la itinerancia de esta exposición en otras cinco ciudades durante 2014.

Todos estos esfuerzos permitieron que Fundación Telefónica participara como testigo de la implementación de la Comisión Interinstitucional para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil celebrada en Chiapas con motivo del Día Mundial contra el Trabajo Infantil (12 de junio) y que fuese la única institución privada invitada por la Secretaría del Trabajo para participar en el Foro Nacional México Próspero. Otras actividades realizadas en este ámbito durante 2013 incluyeron la celebración del Día de Reyes junto a los beneficiarios de Proniño y la marcha virtual "Por un mundo libre de trabajo infantil", una aplicación que permitió a los usuarios de Facebook manifestarse contra el trabajo infantil con ocasión de la celebración de la III Conferencia Global sobre Trabajo Infantil (8 – 10 de octubre, Brasil).

²¹ <http://www.stps.gob.mx/>
²² <http://www.padf.org/>

Arte y cultura

Eje que desarrolla acciones e iniciativas encaminadas a la promoción y el acceso al arte y la cultura en la comunidad. La división de Arte y cultura digital en FT crea, difunde y comparte el conocimiento cultural y tecnológico relacionado con los contenidos, lenguajes, formatos y canales propios de la sociedad digital. En México cerca de 210 personas recibieron formación en Arte durante 2013.

En el capítulo de promoción del arte, en 2013 destacaron actividades como la decimoquinta edición del Concurso Internacional Arte y Vida Artificial, VIDA 15.0²³, que pretende impulsar la creación en el ámbito de la vida artificial a través del reconocimiento del trabajo pionero de artistas e investigadores. En el marco de este concurso, celebramos durante tres días de julio un concierto, un coloquio²⁴ y un taller con la presencia de artistas de prestigio internacional como Christa Sommerer, Laurent Mignonneau y el mexicano Gilberto Esparza. Este evento se celebró en el Laboratorio Arte Alameda, con el que Fundación Telefónica firmó un convenio de colaboración a través de las entidades públicas que lo gestionan: el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) y el Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA).

También en el ámbito de las exposiciones, Fundación Telefónica y el Museo Universitario de Ciencias y Arte (MUCA) de la UNAM presentaron la exposición "Transformaciones²⁵: la historia de las telecomunicaciones", que repasa el nacimiento de la industria telefónica en España, México y algunos países de Latinoamérica y el Caribe a través de decenas de fotografías. Por otra parte, el Festival Internacional de Música y Nuevas Tecnologías "Visiones Sonoras", se llevó a cabo del 22 al 26 de octubre en la Unidad Académica Cultural de la UNAM, y fue organizado en colaboración con el Centro Mexicano para la Música y las Artes Sonoras (CMMAS), mientras que la exposición de estampas japonesas "Ukiyo-e, imágenes del mundo

²³ <http://www.telefonica.com.mx/prensa/2013/mayo/fundacion-telefonica-lanza-concurso-vida-seleccionar-proyectos-arte-vida-artificial>
²⁴ <http://telefonica.com.mx/fundacion/Ciclo-de-conferencias-VIDA>
²⁵ <http://telefonica.com.mx/fundacion/Transformaciones>



flotante" tuvo como sede el Museo de Arte Carrillo Gil.

En lo relativo a la labor editorial de nuestra Fundación, destacaron la presentación del libro Canto electroacústico²⁶: aves latinoamericanas en una creación colaborativa en la Feria Internacional del Libro (FIL) de Guadalajara y la elaboración de estudios como Nuevas Ciudadanías Españolas en México, realizado en colaboración con el Ateneo Español²⁷ y Jóvenes, Culturas Urbanas y Redes Digitales, dentro de la colección Fundación Telefónica – editorial Ariel.

Patrocinios

En paralelo a las iniciativas sociales y culturales que desarrollamos a través de Fundación Telefónica, contamos con un extenso y variado programa de patrocinios que contribuyen a la sociedad al mismo tiempo que ponen en valor la marca Telefónica.

- Patrocinios culturales: la nueva Sala Telefónica²⁸, ubicada en el Centro Cultural Roberto Cantoral de la Ciudad de México, acogió en los días 23 – 25 de mayo de 2013 el concierto y la Master Class de uno de los pianistas

²⁶ http://www.cmmas.org/cmmas_eventos.php?&id=859&lan=es
²⁷ <http://www.ateneoesmex.com/>
²⁸ <http://telefonica.com.mx/patrocinios/cultura/sala-telefonica>



más prestigiosos a nivel internacional y embajador de la marca Telefónica, el chino Lang Lang. Adicionalmente, el programa New York Jazz All Stars brindó la oportunidad de disfrutar de los mejores conciertos del Lincoln Center neoyorquino durante todo el año. Entre los artistas de música pop, patrocinados durante 2013 contamos con figuras como Reik, Estopa, Mago de Oz e Ismael Serrano.

“Telefónica & Lang Lang, juntos para transformar” fue uno de los eventos culturales más destacados en el panorama artístico mexicano durante 2013.

- Patrocinios deportivos: apoyamos la difusión del deporte como un medio de entretenimiento familiar y fomento de una vida sana, tanto en las disciplinas más populares como en deportes minoritarios. Dentro de la primera categoría se encuentra el fútbol, donde Movistar es el patrocinador principal de la Selección Nacional y de los clubes Deportivo Toluca, Santos Laguna y Monarcas Morelia, mientras que el soporte que prestamos a la practicante de la navegación a vela Galia Moss y a la corredora de ultra maratón Nahila Hernández se encuadran en el segundo tipo de deportes.
- Patrocinios tecnológicos: junto con la

ya comentada Campus Party donde los asistentes gozaron de acceso a Internet de alta velocidad a 20 Gbps de capacidad total, en 2013 destacó el evento Movilforum²⁹ 2013 México, que se llevó a cabo en la Ciudad de México. Este encuentro busca promover la colaboración entre Telefónica, el sector empresarial y la administración pública en América Latina para el desarrollo de servicios y aplicaciones. El uso de Internet y las TIC como claves en la digitalización del país y la modernización del sector empresarial fue el tema central de esta edición de Movilforum, que contó con destacadas ponencias a cargo de Kevin Kelly, Cofundador de la revista WIRED y Jonathan Zittrain, profesor de Derecho en Harvard.

- Patrocinios educativos: en abril de 2013 tuvo lugar en Chiapas la primera edición de “Lo Que De Verdad Importa³⁰” (LQDVI), una exitosa iniciativa surgida en España mediante la cual cerca de 3,000 jóvenes recibieron el mensaje positivo a través de una serie de conferencias de personas destacadas en su campo. Por su parte, “De la Secu a la Antártica” buscó fomentar la conciencia medioambiental de nuestros jóvenes poniendo en marcha un concurso

²⁹ <http://movilforum2013.com.mx/>
³⁰ <https://www.loquedeverdadimporta.org/>



donde los diez ganadores tuvieron la oportunidad de visitar la Antártica y los laboratorios de investigación de distintos países de la mano de destacados alpinistas.

- Patrocinios empresariales: la Feria Internacional de Franquicias buscó apoyar la creación de pequeñas y medianas empresas en México, favoreciendo la creación de empleos y el desarrollo económico. Por su parte, el Foro de Inversiones y Cooperación Empresarial España-México, celebrado en julio tuvo como objetivo facilitar la identificación de oportunidades de inversión y cooperación empresarial, así como de potenciales socios en el mercado mexicano. Por último, el IV Foro México Unión Europea ofreció un espacio de debate privilegiado para analizar y valorar la situación actual y futura de las relaciones entre ambas partes.

ETECOM 2013

Con ETECOM³¹ (Estímulo Telefónica a la Comunicación) reconocemos y destacamos la calidad de los mejores trabajos universitarios relacionados con la comunicación, poniendo énfasis en las técnicas y tareas periodísticas. Con el fin de estimular a los futuros

³¹ <http://www.telefonica.com.mx/acerca-de-telefonica/etecom>

profesionales en el ejercicio de su actividad se seleccionaron cuatro ganadores entre los 63 trabajos presentados:

- María de los Ángeles Mójica Correa, de la Escuela de Periodismo Carlos Septién García en la categoría de prensa escrita.
- Alan Luna Cruz, Daniela Mateos Méndez, David Alejandro Segundo Ortega, Laia Colomer Márquez, Regina Vázquez Esteva y Ricardo Marín Martínez, de la Universidad Iberoamericana en la categoría de radio.
- Miguel Ángel Aguilar Mancera, José Pablo Salas Álvarez y Manuel Octavio Riestra Salgado de la Universidad Iberoamericana en la categoría de prensa digital.
- Ximena Natera Cruz, de la Escuela de Periodismo Carlos Septién García, en la categoría de fotografía.

Los ganadores recibieron distintos premios y la posibilidad de representar a nuestro país en el concurso a nivel Latinoamérica, cuyo ganador final realizó una pasantía en Madrid, España, en un prestigiado medio de alcance internacional con todos los gastos pagados.

Respuesta a situaciones de emergencia



Contamos con un completo programa de actuación ante situaciones extremas para dar continuidad al negocio.

En Telefónica somos conscientes de la importancia que las telecomunicaciones tienen en casos de desastres naturales. Por este motivo, contamos con planes de continuidad de negocio que aseguran, en la medida de lo posible, unos servicios de comunicaciones que funcionen con normalidad en caso de cualquier eventualidad. Dichos planes respetan las normas internacionales y se adaptan a las realidades de México. Su implementación puede suponer la creación de plataformas de comunicación para dar soporte a las operaciones y agilizar la recuperación en caso de caídas de sistemas en situaciones catastróficas. Asimismo, es de vital importancia el trabajo coordinado de todas las áreas y la colaboración con los diferentes actores públicos y privados. De esta forma,

en función de las características de la contingencia, establecemos una estrecha relación con las localidades afectadas y en caso de que sea necesario con el proveedor de la localidad para estar preparados con lo necesario a fin de salvaguardar la comunicación de nuestros clientes.

En materia de seguridad, contamos con planes de prevención y protección civil, como son capacitaciones en materia de primeros auxilios para los empleados, protocolos de evacuación, asistencia en emergencias, sismos e incendios, o las cláusulas específicas en los contratos de mantenimiento.

Telefónica trabaja por la excelencia en la coordinación y gestión de emergencias, aportando su infraestructura de comunicaciones y su conocimiento.

Respuesta ante las lluvias de septiembre de 2013

Los fenómenos meteorológicos "Ingrid" y "Manuel" dejaron en el país un importante balance de contingencias, muertes e infraestructuras dañadas que afectó a 371 municipios de la zona. En esa situación de emergencia humanitaria, Telefónica refrendó su compromiso con sus clientes y con México, con servicios extraordinarios para quienes tuvieron dificultades debido a las contingencias climatológicas, así como manteniendo el servicio de calidad que nos caracteriza.

Así, esta contingencia puso a prueba una vez más nuestra capacidad de respuesta que saldamos favorablemente. Todas las acciones y apoyos que se realizaron se comunicaron de manera constante a través de nuestras redes sociales, SMS y página de Internet a fin de que el mayor número de personas las conocieran. Para asegurar las comunicaciones, Telefónica fortaleció el servicio de su red con baterías adicionales para suplir las fallas de energía eléctrica, nuestros Centros de Atención al

Cliente ofrecieron llamadas gratuitas a la comunidad en general, de forma que pudieran comunicarse con sus familiares.

Asimismo, los clientes Movistar tuvieron acceso a servicios como "SOS", "Pásame Saldo" y "Llamada por cobrar", también pusimos a disposición las líneas *611 y *612 - esta última para PYMES- para obtener mayor información y apoyo. Los usuarios que se encontraban en alguna de las zonas de desastre, aunque no fueran residentes, obtuvieron atención especial en los mismos números, recibiendo en dichas líneas de atención más de 500 consultas.

Integramos distintas áreas para la generación de planes de beneficios a los clientes afectados, al mismo tiempo que nuestros ingenieros trabajaron arduamente para mantener el servicio en los momentos más complicados, consiguiendo que las interrupciones en el servicio de red fuesen mínimas e intermitentes. Los beneficios y servicios especiales que se otorgaron a los miembros de la comunidad Movistar en las poblaciones declaradas como zona de desastre incluyeron: saldo promocional para realizar llamadas y enviar SMS, y prórrogas para el pago de la factura sobre el ciclo corriente.

Adicionalmente, Fundación Telefónica realizó acopio de víveres en beneficio de los niños afectados por "Ingrid" y "Manuel"; causa a la que se sumaron en solidaridad los colaboradores de Telefónica México, el grupo de voluntariado con el que cuenta la Fundación, así como jugadores de la Selección Mexicana de Fútbol en su categoría Sub 17, de quien Movistar es patrocinador oficial, a través de la Federación Mexicana de Fútbol.



Voluntariado_



El programa de voluntariado corporativo del Grupo Telefónica canaliza las acciones de nuestros colaboradores en beneficio de la comunidad.

Voluntarios Telefónica¹ es la iniciativa de la Compañía que desde Fundación Telefónica brinda la oportunidad a nuestros colaboradores de hacer posible un mundo mejor. El programa está presente en 24 países donde operamos, de modo que canaliza y promueve la acción social de los empleados del Grupo que quieren aportar una parte de sus recursos, conocimientos, tiempo e ilusión en beneficio de la comunidad y sus colectivos más desfavorecidos.

En 2013 a nivel mundial contamos con 26,614 voluntarios y en México 563 colaboradores son parte del programa al cual le han dedicado aproximadamente 14,475 horas en las distintas acciones sociales. Los proyectos de voluntariado que Fundación Telefónica pone en marcha se realizan en colaboración con organizaciones de la

¹ <https://voluntarios.telefonica.com/mx/inicio>

sociedad civil expertas en la problemática que abordamos, con el objetivo de alcanzar la excelencia en nuestras actuaciones. En México las actividades están focalizadas en fomentar la inclusión y desarrollo de colectivos en riesgo de exclusión social; brindar ayuda a personas con discapacidad, y a la protección del medioambiente y biodiversidad. En 2013 se apoyaron 47 iniciativas distintas, entre las que destacan:

Día Internacional del Voluntario 2013

El 4 de octubre de 2013 celebramos por séptimo año consecutivo esta jornada, en la que cerca de 15 mil empleados realizaron actividades en los países donde la Compañía tiene presencia, 580 de ellos en México. Las actividades de esta edición estuvieron centradas en acercar la tecnología a personas con discapacidad visual. En alianza con Apple, los Voluntarios Telefónica entregaron a personas invidentes 56 equipos iPhone, y los capacitamos sobre las funcionalidades y aplicaciones que facilitarán sus vidas y los harán parte de la revolución digital.

Vacaciones Solidarias

Vacaciones Solidarias es un programa de voluntariado en cooperación internacional en el que los colaboradores donan sus días de vacaciones para desplazarse de su lugar de origen a otros, donde realizan actividades con fines educativos en alguno de los países de Latinoamérica que cuenta con presencia de la Fundación.

En México, en julio de 2013, un equipo de 10 Voluntarios del Grupo provenientes de diversos países de Europa y América Latina dedicaron quince días de sus vacaciones a rehabilitar el Centro Comunitario "Nora Quintana", de Kanasín, Yucatán, junto con otras actividades enfocadas a la erradicación del trabajo infantil en esa misma región. Todo ello se hizo con el apoyo del Sistema Nacional para el Desarrollo de la Familia (DIF).

Adicionalmente, y como parte del mismo programa, tres de nuestros colaboradores mexicanos, formaron parte de los 80 voluntarios seleccionados entre los más de 600 empleados que solicitaron formar parte de este programa. Los criterios de selección se basan en su nivel de colaboración en las actividades de Fundación Telefónica, así como el trabajo solidario que han realizado en su comunidad.

Otros proyectos destacados

Otras actividades ligadas a Voluntarios Telefónica incluyeron la participación en las celebraciones del Día del Niño dirigidas a adolescentes atendidos por el programa Proniño y la colaboración con la Fundación Barrilito para llevar el arte y la cultura a niñas y niños hospitalizados en diferentes zonas del país.

Como ya es costumbre, en vísperas navideñas del 2012 se realizó una colecta de juguetes entre los colaboradores gracias a la cual se reunieron mil juguetes destinados a beneficiarios del programa Proniño. Gran parte de nuestros Voluntarios participaron en la entrega de juguetes a niños trabajadores de ladrilleras del Estado de México que visitaron las instalaciones de Telefónica México.

En septiembre de 2013 los fenómenos meteorológicos Ingrid y Manuel dejaron al estado de Guerrero en situación de

emergencia, por lo que en Telefónica además de ofrecer servicios a la comunidad, y como muestra de solidaridad, realizamos una campaña de acopio de víveres para las familias afectadas. Posteriormente, un grupo de Voluntarios realizó directamente la entrega a los beneficiarios de lo recolectado.

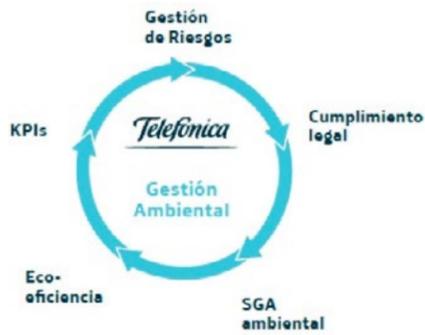


7. Planeta_

Gestión Ambiental

- Campos
electromagnéticos

Gestión ambiental



Incluimos al medio ambiente en nuestro modelo de negocio y trabajamos para la adopción de criterios ambientales en todas nuestras operaciones, así como para reducir los riesgos ambientales asociados a nuestras actividades.

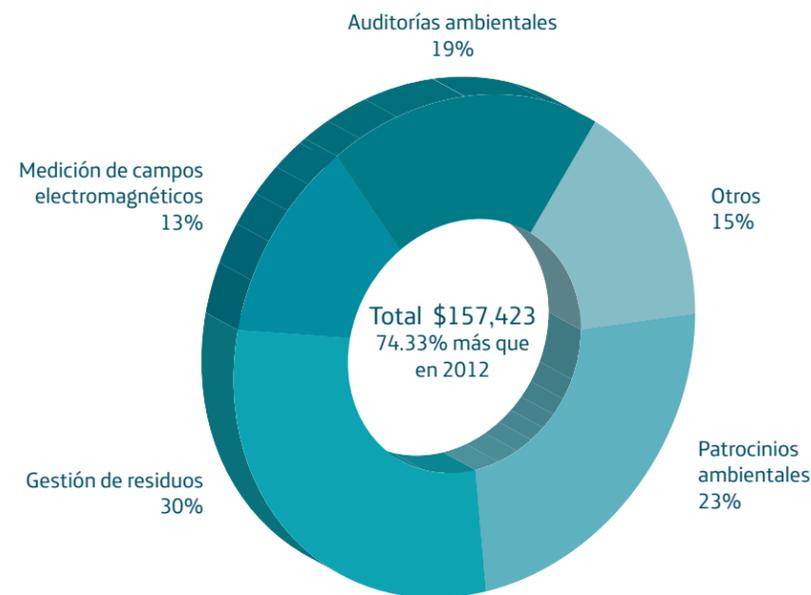
La estrategia de la Compañía en materia de medio ambiente está diseñada para promover la sostenibilidad ambiental de nuestras operaciones y en el uso eficiente de los recursos. El área responsable de esta materia a nivel global es nuestra Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética, cuyos resultados son auditados anualmente. Nuestra gestión ambiental está fundamentada en nuestra Política de Medio Ambiente y en el Sistema de Gestión Ambiental Global (SGA), que nos permite asegurar el cumplimiento con la legislación ambiental local, mejorar continuamente nuestros procesos de gestión y que está basado en cinco principios:

→ KPIs ambientales: medimos los aspectos ambientales más importantes de nuestras operaciones con el fin de

tomar decisiones y gestionar el impacto ambiental de dichas operaciones.

- Gestión de Riesgos: gestionamos nuestros riesgos ambientales con base en un modelo global de gestión de riesgos que incluye su valoración económica.
- Cumplimiento legal: cumplimos la legislación ambiental aplicable y adoptamos mejores prácticas que suponen a veces un mayor nivel de control.
- Sistema de Gestión Ambiental: desde 2006 ha sido certificado por AENOR con la ISO 14001 e ISO9001 lo cual nos posiciona como una de las compañías con mejor gestión de riesgos ambientales.
- Eco-Eficiencia: optimizamos los procesos internos para reducir el impacto ambiental gracias a los principios de eco-eficiencia. Esta gestión está ligada a la valoración económica de los gastos, inversiones e ingresos por gestión ambiental.

Gastos e inversiones en Gestión ambiental



Despliegue responsable de red

Para nuestra gestión es necesaria una infraestructura óptima que permita el buen funcionamiento de las redes de comunicación, así como el respeto al medio ambiente. Por ello, trabajamos bajo el principio de precaución y el cumplimiento de los requerimientos legales necesarios tales como mediciones de impacto ambiental, permisos ambientales, control de residuos, impacto visual o insonorización desde la instalación hasta el desmantelamiento de las antenas.

En consecuencia, en 2013 se realizaron 8 mimetizaciones de antenas y se continuaron los procesos ligados a su operación y mantenimiento. Debido al crecimiento en la capacidad operativa del switch en Tlalnepantla, se incrementó la capacidad de las plantas de emergencia, con el consiguiente aumento de ruido. Para remediarlo, instalamos una cámara de insonorización que mitigó el ruido perimetral, anticipándonos así a las inquietudes vecinales y al impacto medio ambiental por la operación.

Además, durante 2013 se realizaron acuerdos con otras operadoras para compartir las redes, lo que supuso una disminución en el impacto ambiental y consumo energético. Como parte del Sistema de Gestión Ambiental, en 2013 realizamos 76 estudios de medición de campos electromagnéticos, garantizando el cumplimiento de las normativas y dando respuesta a las preocupaciones de la sociedad.

Ecoeficiencia

La gestión eficiente de recursos como el agua, la energía y los residuos nos permiten minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades, destacando las acciones llevadas a cabo en nuestras oficinas centrales de México D.F. (Torre Telefónica), lugar donde se concentra la mayor cantidad de colaboradores. El consumo de agua en dicho edificio se redujo un 2.4% como consecuencia de acciones como la detección oportuna de fugas, el control del abastecimiento de agua a la red y la optimización del agua empleada para el lavado de autos. Sin embargo, el consumo de agua total en la empresa aumentó un 44.60% de 2012 a 2013, con lo



Consumo de recursos

	Unidades	2012	2013	Variación
Papel	Toneladas	52.67	99	87.39%
Agua	M ³	39,117	56,564	44.60%



que continuaremos trabajando para mejorar nuestro desempeño.

En lo referente al consumo energético, este aumentó debido al incremento en el horario de funcionamiento del anuncio espectacular (la "M" de Movistar de Torre Telefónica), el aumento de eventos en salas y auditorios del edificio como parte del compromiso de realizar más telepresencias y la necesidad de ampliar los horarios en fines de semana por la alta demanda de proyectos crucialmente importantes para nuestra gestión. No obstante, en 2013 se realizaron acciones de eficiencia energética, como la instalación de sensores de luz y timers, la automatización del aire acondicionado, y alcanzar que el 98% de las luminarias sean de bajo consumo. Asimismo, contamos con siete sitios que operan con energía solar.

En lo referente a la facturación electrónica, llevamos a cabo iniciativas con impacto interno y externo con las que se consiguió incrementar un 46% el número de facturas

Acciones de reciclaje

La gestión de residuos es realizada por separado en función de su peligrosidad y su tratamiento se lleva a cabo por empresas autorizadas en cumplimiento con la legislación ambiental aplicable. Los residuos de papel y cartón (5,308 kg), PET (2,409 kg) y aluminio (285 kg) nos permitieron reciclar en 2013 un total de 8,002 kg de Residuos Sólidos Urbanos (RSU). Esta cifra supuso un incremento del 16.8% con respecto al año anterior, cuando reciclamos un total de 6,851 kg, rebasando ampliamente la meta que nos habíamos fijado del incremento del 10% en un año. Otra actuación destacada de 2013 ha sido la implantación de nuestro programa de RSU en tres nuevas regiones, como parte de la tendencia a la consolidación y estandarización de la presencia del área de medio ambiente en todas las regiones del país.

Reciclaje de papel y cartón

Los 5,308 kg reciclados equivalen a:

- 204,623.4 litros de agua no utilizados para fabricar papel virgen
- 90.236 árboles no talados
- 2,717.69 kg de desechos no generados en nuevo proceso.

→ 5,345.15 KGg de CO2 no lanzados al ambiente

Paralelamente, se mantuvo el programa de donación de papel y cartón para obtener cuadernos para los niños participantes de los programas de Fundación Telefónica, entregando material didáctico en escuelas en el estado de Yucatán.

Por otra parte, cabe destacar el Programa de disposición adecuada de terminales, que fue renovado en 2013, en colaboración con la Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL), y basado en la normativa de la SEMANART NOM-161. Con este programa, empresas autorizadas reciclan los materiales de los móviles y accesorios que se recogen en los contenedores dispuestos para ello en nuestros Centros de Atención a Clientes (CAC), universidades y demás aliados de la iniciativa privada.

Proyectos de conservación

Bio-carbón comunitario: se continúa con el proyecto que comenzó en 2012 y concluirá en 2014, y que se realiza en colaboración con Gente como Nosotros. Su objetivo es disminuir el número de muertes por inhalación de CO2 y la conservación de especies endémicas como la guacamaya (ara militaris) en San Pedro Jococotipac, Oaxaca. Durante 2013 se actualizó el modelo propuesto inicialmente sobre estufas de pirolisis y se avanzó en la interacción de los distintos actores implicados. Jornadas de reforestación: Voluntarios Telefónica, junto con otras 58 empresas plantaron más de 50,000 árboles en el Parque Ecológico Sierra de Guadalupe, ubicado en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, representando la recuperación de 3.37 metros cuadrados de área verde por habitante. Esta zona, que se vio afectada por un incendio en mayo de 2013, es una de los pocos espacios naturales restantes en el área metropolitana.

Cadena de valor

Como parte de la apuesta de la compañía por la responsabilidad integral en materia medioambiental, extendemos nuestro control ambiental a proveedores para asegurar una correcta gestión ambiental en Telefónica. Para ello, además de incorporar cláusulas

ambientales en todos nuestros contratos y de incluir la política de medio ambiente en la responsabilidad compartida con los proveedores, realizamos acciones divulgativas en materia ambiental y auditorías para el control de nuestra cadena de suministro. Somos conscientes de la importancia que tienen nuestros colaboradores en el comportamiento y desempeño ambiental de la empresa, con lo que se realizan visitas de capacitación a las regiones de Monterrey, Mérida y León; se envían mensajes internos de sensibilización medio ambiental, y se realiza la campaña anual de reforestación a través de Voluntarios Telefónica.

Energía y cambio climático

En Telefónica trabajamos para reducir el consumo energético y la huella de carbono de la empresa, promoviendo actividades de eficiencia energética, identificando oportunidades de reducción de emisiones de CO2 y haciendo tangible los resultados de esta gestión.

Para tener indicadores de lo anterior, cuantificamos anualmente el consumo de energía de Telefónica y calculamos nuestra huella de carbono con base en un modelo global de acuerdo al Protocolo de GEI, la Norma ISO 1464 y la recomendación ITU-T L.1420: "Metodología para medición de consumo de energía y emisiones de efecto invernadero de Tecnologías de la Información y la Comunicación en Organizaciones de la UIT". Adicionalmente, desarrollamos un proceso independiente de verificación de datos energéticos y de emisiones, llevado a cabo por AENOR. Ello nos permite identificar mejoras en nuestros procesos y gestionar la energía y el carbono de una forma transparente.

Como resultado de las acciones realizadas durante el año, en 2013 se evitaron un 20% más que en 2012; produjimos más de un 50% menos de emisiones GEI directas, si bien aumentamos 5.90% las indirectas. En total, en 2013 aumentamos 2.93% la emisiones de GEI, lo cual, teniendo en cuenta el incremento de la actividad y de la extensión de la infraestructura, supone una buena cifra que nos anima a seguir trabajando en el mismo camino.

Consumo de energía				
	Unidades	2012	2013	Variación
Consumo eléctrico operaciones	MWh	263.99	271.90	2.99%
Consumo eléctrico oficinas	MWh	13.25	24.85	87.54%
Energía de fuentes renovables	MWh	21.98	17.01	-22.61%

	Unidades	2012	2013	Variación
Facturación Electrónica	Unidades	386,066	562,643	46%

Total residuos gestionados (T)				
	Unidades	2012	2013	Variación
Residuos de baterías de grupos electrógenos		22.03	131.6	497.19%
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos		2.97	129.4	4,255.89%
Reciclaje y reúso de teléfonos móviles y accesorios		0.408	1.4	243.14%



	Unidades	2012	2013	Variación
Emisiones Directas (alcance I)	tCO2eq	9.57	4.72	-50.64%
Emisiones Indirectas (alcance II)	tCO2eq	126.10	133.54	5.90%
Emisiones evitadas	tCO2eq	10.00	8.00	-20.00%
Emisiones totales	tCO2eq	134.33	138.26	2.93%

En 2013 celebramos como Grupo Telefónica, el IV Workshop de Energía y Cambio Climático en Panamá, donde se reunieron más de 100 personas entre gestores energéticos, partners tecnológicos y otros invitados especiales. Los equipos de Alemania, México y Brasil fueron reconocidos como los mejores gestores y desarrolladores de proyectos de eficiencia energética y energía renovable a escala global.

Así, el Mejor Proyecto de Eficiencia Energética fue la instalación de funcionalidades Power Saving Features (Características de Ahorro de Energía), en la red 2G de Telefónica México.

Emisiones de GEI

Por la parte del apoyo a las green TIC y a la eficiencia energética, Telefónica colaboró en 2013 en la cuarta edición del Cleantech Challenge México ¹, principal concurso de promoción de tecnología limpia en el país. Mediante este concurso y con el apoyo de Greenmomentum, se busca fomentar el

¹ <http://www.cleantechchallenge.org/>

emprendimiento y la creación de empresas verdes en el entorno nacional. El concurso ofrece a los emprendedores la oportunidad de tener acceso a opciones de inversión, networking, mentoring y potenciales socios estratégicos para proyectos innovadores que busquen la sostenibilidad y comercialización de tecnología limpia.

Campos electromagnéticos

En Telefónica somos conscientes y respondemos a la inquietud que existe en torno a los campos electromagnéticos (CEM), por lo que gestionamos este tema de forma integrada, poniendo énfasis en el control de los CEM en las antenas de telefonía móvil y dispositivos móviles. Comunicamos de manera abierta y transparente a clientes y sociedad de las acciones que realizamos al respecto; y a nivel del Grupo Telefónica, participamos activamente en grupos de trabajo como el GSMA y la UIT para intercambiar las mejores prácticas de gestión de campos electromagnéticos.

Cumplimos con la normativa, los estándares y las directrices internacionales para garantizar la tranquilidad y seguridad de nuestros clientes.

Para dar respuesta a la preocupación sobre los efectos de los CEM de las antenas, todas nuestras estaciones base se instalan bajo los criterios de la Comisión Internacional para Protección de las Radiaciones No Ionizantes ²(ICNIRP) y según las recomendaciones de la OMS³. Así, cumplimos ampliamente los límites de emisiones por ellos establecidos, lo cual monitoreamos conforme a las mediciones que realizamos y que una posterior auditoria verifica. En 2013 realizamos 76 mediciones de control de CEM a nivel nacional.

A fin de tranquilizar a la sociedad en cuanto a la exposición de radiofrecuencias de los campos electromagnéticos en los dispositivos móviles, Telefónica cumple con la normativa internacional que lo regula. Así, en los procesos de homologación de terminales, nos apoyamos en el laboratorio internacional AT4 Wireless, que asegura que no se generen afectaciones a la salud de los usuarios por dicho tipo de emisiones. Las directrices de

² <http://www.icnirp.de/>
³ OMS: Organización Mundial de la Salud <http://www.who.int/es/>

exposición a ondas de radio utilizan una unidad de medición denominada Tasa de Absorción Específica (SAR), cuyos límites son definidos por organismos nacionales e internacionales, como el IFT mexicano⁴ y la estadounidense FCC⁵, que colabora estrechamente con la FDA⁶.

Adicionalmente, cumplimos con las normativas de Normalización y Certificación Electrónica (NYCE⁷), que establece los requisitos de seguridad relativos al diseño y construcción de aparatos electrónicos que utilizan para su alimentación tanto la energía eléctrica del servicio público como otras fuentes de energía, con el objetivo de evitar descargas eléctricas, quemaduras y otros daños corporales y posibles consecuencias patológicas.

⁴ Instituto Federal de Telecomunicaciones <http://www.ift.org.mx/iftweb/>
⁵ Federal Communication Commission <http://www.fcc.gov/>
⁶ Food and Drug Administration <http://www.fda.gov/>
⁷ <http://www.nyce.org.mx/>

8.

Anexos_

Tabla de
Indicadores

Premios y
reconocimientos

Cumplimiento
Pacto
Mundial

Referencias GRI

Carta verificación
externa

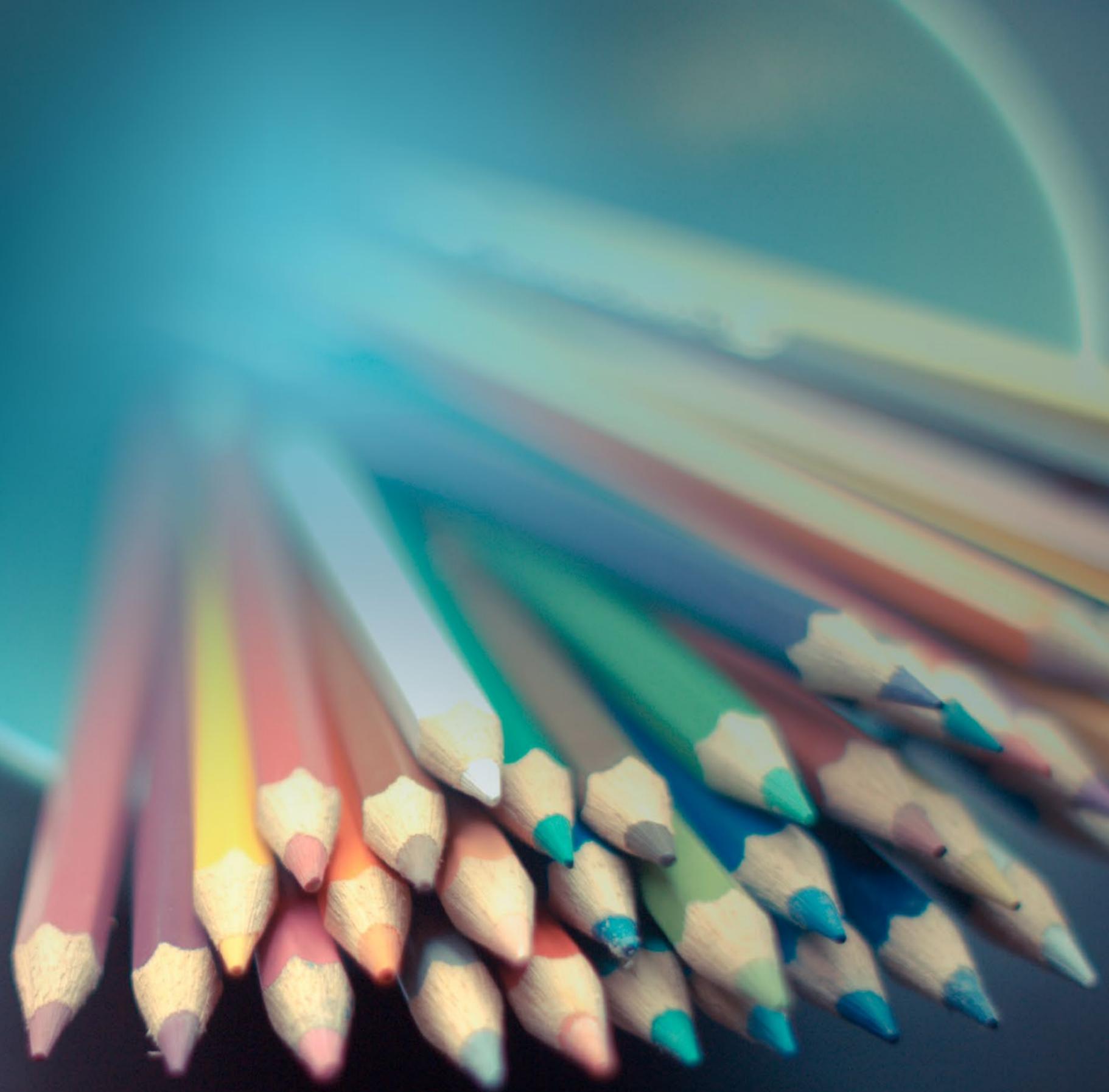


Tabla de indicadores

	Unidades	2012	2013	Variación
Eficiencia económica				
Cientes (Ingresos de Telefónica)	Mill. Dólares	\$2,238.32	\$2,141.22	-4.34%
Número de reclamaciones	Reclamaciones	2,409,655	3,487,641	44.7%
Aportaciones fiscales	Dólares (000)	\$246.19	\$126.21	-48.74%
Gastos salariales a empleados	Mill. Dólares	\$295.70	\$178.32	-39.70%
Volumen de compras adjudicado	USD	\$1,351,711,107	\$1,379,736,079	2.07%
Volumen de compras adjudicado localmente	USD	\$1,217,582,088	\$1,306,318,114	7.29%
% de Proveedores Adjudicatarios Locales	%	87.0	87.1	0.13%
Inversiones en Capex	Mill. Dólares	548.51	321.24	-41.44%
Inversión en I+D	Mill. Dólares	30.56	56.28	84.16%
Aprovisionamientos	Mill. Dólares	815.23	945.18	15.94%
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los PdA	Personas	2	3	50.00%
Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de PdA	Personas	1	1	0.00%
Empleados formados en PdA	%	63.0	49.3	-21.75%
Número de auditorías realizadas a proveedores de riesgo	Unidades	7	7	-0%
Aspectos Sociales				
Plantilla Total física	Personas	3,024	2,969	-1.82%
Plantilla promedio	Personas	3,023	3,025	0.06%
Tasa de absentismo	Tasa	3,081.39	2,682.40	-13%
Número de horas de formación en el ejercicio	Horas	153,551	35,016	-77.20%
Número de Mujeres en plantilla	Personas	968	992	2.48%
Número de mujeres directivas	Personas	5	5	0.00%
Número de personas con discapacidad	Personas	3	1	-66.67%
Horas de voluntariado	Personas	4,762	14,475	
Aspectos Medioambientales				
Despliegue de red responsable				
Adecuaciones de impacto visual	Unidades	0	8	8
Infraestructuras compartidas	Unidades	1,289	169	-86.89%
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	0	76	76
Inversión y gasto en medio ambiente	Dólares	\$90,302.60	\$157,423.36	74.33%
Consumo de recursos				
Total consumo de papel (actividades comerciales y de oficina)	Tonnes	52.67	99	87.39%
Número de clientes con factura electrónica	Unidades	386,066	562,643	46%
Consumo de agua	m3	39,117	56,564	44.60%

	Unidades	2012	2013	Variación
Residuos				
Total residuos gestionados (operaciones, oficinas y clientes)	Tonnes	47.59	260.9	448.29%
Residuos de baterías de grupos electrógenos (operaciones y oficinas)	Tonnes	22.03	131.6	497.19%
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (operaciones y oficinas)	Tonnes	2.97	129.4	4255.89%
Reciclaje y reúso de teléfonos móviles y accesorios de clientes	Tonnes	0.408	1.4	243.14%
Inventario de Energía y CO2 (1),(2)				
Energía				
Combustible	Miles de litros	1.11	1.20	8.20%
Biocombustible	Miles de litros	0.00	0.00	0.00%
Consumo eléctrico operaciones	MWh	263.99	271.90	2.99%
Consumo eléctrico oficinas	MWh	13.25	24.85	87.54%
Energía procedente de fuentes renovables	MWh	21.98	17.01	-22.61%
Emisiones de GEI				
Emisiones Directas (alcance I)	tCO2eq(3)	9.57	4.72	-50.64%
Emisiones Indirectas (alcance II)	tCO2eq	126.10	133.54	5.90%
Emisiones evitadas (4)	tCO2eq	10.00	8.00	-20.00%
Emisiones totales	tCO2eq	134.33	138.26	2.93%

(1) Inventario basado en ISO 14.064, GHG Protocol & ITU-T L.1420.

(2) Datos de energía y emisiones 2012 verificados en 2013. Datos de energía y emisiones 2013 en proceso de verificación.

(3) CO2eq = CO2, CH4 & N2O.de energía renovable.

(4) Emisiones evitadas gracias a la compra de energía renovable.



Premios y Reconocimientos Telefónica México 2013

Reconocimiento	Institución que otorga	Descripción
Premio Ética y Valores en la Industria 2012	Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN) y la Fundación Mexicana para la Innovación y Transferencia de Tecnología en la Mediana y Pequeña Empresa (FUNTEC)	Premio en la categoría de Empresas Multinacionales por realizar prácticas de responsabilidad social, identificadas en los ejes estratégicos de calidad de vida, ética empresarial, relación con la comunidad; comunicación y promoción del consumo responsable; y vinculación con el medio ambiente.
Decimosegunda mejor Empresa del Sector para Trabajar en México	Great Place to Work Institute (GPTW) México	Tener las mejores prácticas para los colaboradores de la empresa en cuanto a clima laboral, prestaciones, oportunidades de crecimiento, compensaciones, equidad de género y beneficios en el sector de las telecomunicaciones.
Decimoséptima mejor Empresa Multinacional para Trabajar en México	Great Place to Work Institute (GPTW) México	Tener las mejores prácticas para los colaboradores de la empresa en cuanto a clima laboral, prestaciones, cultura y lugar de trabajo.
Decimosexta mejor Empresa Multinacional para Trabajar en el Mundo	Great Place to Work Institute (GPTW)	Tener las mejores prácticas de cultura, clima, beneficios y lugar de trabajo.
Cuarta mejor Multinacional para Trabajar en América Latina	Great Place to Work Institute (GPTW)	Tener las mejores prácticas a nivel Latinoamérica en el rubro de beneficios, clima y cultura.
Distintivo Empresa Socialmente Responsable 2013 (ESR)	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)	Por décimo año consecutivo, se reconoce a la empresa por atender prácticas y programas que muestran su compromiso con el desarrollo económico, social y medioambiental del país, así como la gestión que involucra a todos sus grupos de interés.



Reconocimiento	Institución que otorga	Descripción
Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial 2013, en la categoría de Cadena de Valor	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)	Reconocimiento por el programa de Gestión de terceros al confirmar que esta práctica contribuye a la gestión sustentable de la empresa; impacta positivamente a todos sus públicos relacionados y al mismo tiempo contribuye al éxito y valor agregado del negocio.
Certificado de Calidad de la Unidad de Auditoría Interna de Telefónica México	Instituto de Auditores Internos	Revalidación que supone que se cumple con las normas internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna, así como con el compromiso de la mejora continua de su desempeño de calidad, profesionalidad y uso de mejores prácticas.
Social Bakers Socially Devoted	Social Bakers (empresa de análisis de Redes Sociales).	Número 1 del Top Ten de México de las empresas con el mejor desempeño en Customer Experience en Redes Sociales.
Sello BCX (Best Customer Experience)	Grupo IZO (consultoría de Experiencia de Cliente)	Reconocimiento a la excelencia, las mejores prácticas y la innovación en experiencia de cliente en Iberoamérica.
Short list Effie Awards	Effie (multinacional de marketing)	La campaña de Hombre Cobertura, realizada por la agencia publicitaria DDB, obtuvo esta distinción.

Cumplimiento “Pacto Mundial”

Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia

Carta de los Presidentes
Ética y Cumplimiento
Derechos Humanos

2. Las empresas deben asegurar que sus negocios no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

Derechos Humanos
Ética y Cumplimiento
Sostenibilidad en la Cadena de Suministro

Estándares laborales

3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

Prácticas Laborales
Derechos Humanos

4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Prácticas Laborales
Sostenibilidad en la Cadena de Suministro
Derechos Humanos

5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

Acción social
Sostenibilidad en la Cadena de Suministro
Derechos Humanos

6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación

Prácticas Laborales
Ética y Cumplimiento
Sostenibilidad en la Cadena de Suministro
Derechos Humanos

Medio ambiente

7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente

Gestión ambiental
Derechos Humanos

8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Gestión ambiental
Sostenibilidad en la Cadena de Suministro
Derechos Humanos

9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Estrategia
Gestión ambiental
Derechos Humanos

Anticorrupción

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

Ética y Cumplimiento
Derechos Humanos

Referencias GRI: G3.1_

PARTE I: Indicadores de perfil			
1. Estrategia y análisis			
	Respuesta en 2013	Localización	Explicación omisión
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Sí	Carta Presidentes
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Sí	Sostenibilidad, Visión de Telefónica
2. Perfil de la organización			
	Respuesta en 2013	Localización	Explicación omisión
2.1	Nombre de la organización.	Sí	Principios de elaboración del Informe
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Sí	Principios de elaboración del Informe
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Sí	Telefónica, Motor de Progreso
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Sí	Principios de elaboración del Informe
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Sí	Principios de elaboración del Informe, Contribución al Progreso Mundial
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Sí	Principios de elaboración del Informe, Gobierno Corporativo y competencia
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Sí	Telefónica, motor de Progreso, Satisfacción del cliente
2.8	Dimensiones de la organización informante	Sí	Principios de elaboración del Informe
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos	Sí	Principios de elaboración del Informe
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Sí	Premios y Reconocimientos
3. Parámetros de la Memoria			
	Respuesta en 2013	Localización	Explicación omisión
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Sí	Principios de elaboración del Informe
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Sí	Principios de elaboración del Informe
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Sí	Principios de elaboración del Informe
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Sí	Anexos
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Sí	Principios de elaboración del Informe

3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Sí	Telefónica, motor de Progreso	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Sí	Principios de elaboración del Informe	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Sí	Principios de elaboración del Informe; Telefónica, motor de Progreso	No existieron cambios, fusiones y adquisiciones durante el año
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes	Sí	Principios de elaboración del Informe	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Sí	Principios de elaboración del Informe	No existieron cambios, fusiones y adquisiciones durante el año
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Sí	Principios de elaboración del Informe	
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Sí	Índice	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Sí	Principios de elaboración del Informe	
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés				
	Respuesta en 2013	Localización	Explicación omisión	
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Sí	Gobierno Corporativo y competencia	
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Sí	Gobierno Corporativo y competencia y en el Informe de Gobierno Corporativo	
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Sí	Gobierno Corporativo y competencia	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Sí	Gobierno Corporativo y competencia; Ética y Cumplimiento; en el Informe de Gobierno Corporativo	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Sí	Gobierno Corporativo y competencia y en el Informe de Gobierno Corporativo	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Sí	Gobierno Corporativo y competencia; Ética y Cumplimiento; en el Informe de Gobierno Corporativo	



4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	Sí	Gobierno Corporativo y competencia y en el Informe de Gobierno Corporativo
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Sí	Gobierno Corporativo y competencia; Ética y Cumplimiento
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Sí	La sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica;; Materialidad
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Sí	La sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Sí	La sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Sí	Acción Social; Voluntariado; Gestión Ambiental
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Sí	Materialidad; La interacción con nuestros grupos de interés
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Sí	Materialidad; La interacción con nuestros grupos de interés
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Sí	Materialidad; La interacción con nuestros grupos de interés
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Sí	Materialidad; La interacción con nuestros grupos de interés
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Sí	Materialidad; La interacción con nuestros grupos de interés

PARTE II: Enfoque de la Dirección (DMA's)		Respuesta en 2013	Localización	Explicación omisión
DMA EC	Dimensión económica	Sí	A lo largo del Informe	
DMA EN	Dimensión medioambiental	Sí	A lo largo del Informe	
DMA LA	Dimensión laboral	Sí	Prácticas laborales	
DMA HR	Dimensión de derechos humanos	Sí	Gestión de los Derechos Humanos	
DMA SO	Dimensión social	Sí	A lo largo del Informe	
DMA PR	Dimensión de clientes	Sí	En Gestión Responsable	



PARTE III: Indicadores de Desempeño

Economía	Respuesta en 2013	Localización	Explicación omisión
EC01	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Sí	Telefónica, motor de Progreso
EC02	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Sí	Gestión Ambiental
EC03	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Sí	Telefónica, motor de Progreso
EC04	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Si	Wayra
EC05	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Sí	Prácticas laborales
EC06	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Sí	Telefónica, motor de Progreso
EC07	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Sí	Prácticas laborales
EC08	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Sí	Telefónica, motor de Progreso
EC09	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos incluyendo el alcance de dichos impactos.	Sí	Telefónica, motor de Progreso

Medio Ambiente	Respuesta en 2013	Localización	Explicación omisión
EN01	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Sí	Tabla de Indicadores
EN02	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Sí	Gestión Ambiental; Tabla de Indicadores
EN03	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Sí	Gestión Ambiental; Tabla de Indicadores
EN04	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Sí	Gestión Ambiental; Tabla de Indicadores
EN05	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Sí	Gestión Ambiental; Tabla de Indicadores
EN06	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Sí	Gestión Ambiental
EN07	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Sí	Gestión Ambiental;
EN08	Captación total de agua por fuentes.	Sí	Gestión Ambiental; Tabla de Indicadores
EN09	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	NO	N/A No aplica para las actividades de la compañía



EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No	N/A	No aplica para las actividades de la compañía
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No	N/A	No aplica para las actividades de la compañía
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No	N/A	No aplica para las actividades de la compañía
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No	N/A	No aplica para las actividades de la compañía
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Sí	Gestión Ambiental	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No	N/A	No aplica para las actividades de la compañía
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Sí	Tabla de Indicadores	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Sí	Tabla de Indicadores	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Sí	Gestión Ambiental; Tabla de Indicadores	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Sí	Gestión Ambiental; Tabla de Indicadores	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No	N/A	No aplica para las actividades de la compañía
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No	N/A	No aplica para las actividades de la compañía
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Sí	Gestión Ambiental; Tabla de Indicadores	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No	N/A	No aplica para las actividades de la compañía
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No	N/A	No aplica para las actividades de la compañía
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No	N/A	No aplica para las actividades de la compañía
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Sí	Gestión Ambiental	



EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Sí	Gestión Ambiental
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Sí	Gestión Ambiental
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización así como del transporte de personal.	Sí	Tabla de Indicadores
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Sí	Gestión Ambiental; Tabla de Indicadores

Social: Prácticas laborales y trabajo digno

		Respuesta en 2013	Localización	Explicación omisión
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Sí	Prácticas laborales, Tabla de Indicadores	
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Sí	Prácticas laborales, Tabla de Indicadores	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Sí	Prácticas laborales, Tabla de Indicadores	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Sí	Prácticas laborales, Tabla de Indicadores	
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	NO	N/D	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Sí	Prácticas Laborales	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	Sí	Prácticas laborales	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Sí	Prácticas laborales, Tabla de Indicadores	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Sí	Prácticas laborales	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado	Sí	Prácticas laborales, La Sostenibilidad en la Cadena de Suministro	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Sí	Prácticas laborales	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Sí	Prácticas laborales; La Sostenibilidad en la Cadena de Suministro	



LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla.	Sí	Gobierno Corporativo y competencia	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No	N/A	Todos los colaboradores son tratados con igualdad, sin distinción ni discriminación de ningún tipo.
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	No	N/A	La baja por maternidad, incluye reincorporación automática.

Social: Derechos Humanos

		Respuesta en 2013	Localización	Explicación omisión
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Sí	La Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, Tabla de Indicadores, Cumplimiento Pacto Mundial	
HR2	Porcentaje de proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Sí	La Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, Tabla de Indicadores	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Sí	Prácticas laborales; La Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, Tabla de Indicadores	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Sí	Ética y Cumplimiento; Tabla de Indicadores; Cumplimiento Pacto Mundial	
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Sí	Prácticas laborales; La Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, Gestión de los DDHH; Cumplimiento Pacto Mundial	
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Sí	Prácticas laborales; La Sostenibilidad en la Cadena de Suministro; Cumplimiento Pacto Mundial	
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Sí	Ética y Cumplimiento; La Sostenibilidad en la Cadena de Suministro,	
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No		Ofrecemos el porcentaje de formación en nuestros PdA sobre el total de plantilla
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No	N/D	No hay evidencia de incidentes relacionados con violaciones de los derechos indígenas.
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Sí	Sostenibilidad en la Cadena de Suministro	



HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Sí	Ética y Cumplimiento;
-------------	--	----	-----------------------

Social: Sociedad

		Respuesta en 2013	Localización	Explicación omisión
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Sí	Acción Social y Voluntariado	
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Sí	Ética y Cumplimiento; Telefónica, motor de progreso,	
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Sí	Ética y Cumplimiento	
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Sí	Ética y Cumplimiento	
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Sí	Materialidad; Interacción con grupos de Interés	
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	No		Nuestros Principios de Actuación especifican que no se pueden desarrollar dichas iniciativas.
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Sí	Ética y Cumplimiento	
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No		

Social: responsabilidad sobre productos

		Respuesta en 2013	Localización	Explicación omisión
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Sí	Gestión Ambiental	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Sí	Gestión Responsable	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	NO		
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Sí	Satisfacción del cliente	



PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad otras actividades promocionales y los patrocinios.	Sí	Gestión Responsable
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	NO	
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Sí	Privacidad y protección de datos
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	NO	

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2013 DE TELEFÓNICA MÉXICO

A la Coordinación de Responsabilidad Corporativa de Telefónica México por encargo de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe de Sostenibilidad Corporativa 2013 de Telefónica México (en adelante, el Informe) que ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1.
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical AccountAbility).

El perímetro considerado por Telefónica México para la elaboración del Informe está definido en el apartado "Acerca de este informe" del Informe adjunto, que contiene información del año 2013.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Coordinación de Responsabilidad Corporativa de Telefónica México, quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Coordinación de Responsabilidad Corporativa de Telefónica México, así como a la Dirección de diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Entrevistas con los responsables del área corporativa de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica, S.A., con la Coordinación de Responsabilidad Corporativa de Telefónica México y con una selección de directivos y personal clave de las direcciones involucradas en su preparación.
2. Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Telefónica México establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la relevancia e integridad de la información incluida en el Informe.
3. Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía de GRI versión 3.1.
4. Comprobación, en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados en el apartado "Criterios" de este informe.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe adjunto, a excepción de la información relativa a los indicadores de consumo de energía y emisiones que no ha sido objeto de revisión y sobre los cuales no emitimos conclusión.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Sostenibilidad Corporativa 2013 de Telefónica México, y con el alcance indicado en el apartado de "Procedimientos realizados", concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), tal y como se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información e indicadores incluidos en el Informe adjunto contenga errores significativos o que el Informe no haya sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, entendidos como:
 - ✓ **Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas, tal como se describe en el apartado "Nuestro enfoque" del Informe adjunto.
 - ✓ **Relevancia:** Se ha realizado un análisis de aspectos relevantes y una encuesta para seleccionar los aspectos más significativos a incluir en el Informe, tal como se describe en su apartado "Nuestro enfoque".
 - ✓ **Capacidad de Respuesta:** Se dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés, tal como se describe en el apartado "Nuestro enfoque" del Informe adjunto.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Coordinación de Responsabilidad Corporativa de Telefónica México nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las actuaciones realizadas con los principales grupos de interés identificados. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

a) **Inclusividad:**

En el año 2013 se han venido potenciado los diferentes canales de diálogo con los grupos de interés. Nuestra recomendación es mejorar la utilización de la información recogida en dichos canales para la determinación de los objetivos en materia de sostenibilidad.

b) **Relevancia:**

En el año 2013 Telefónica ha desarrollado una metodología a nivel corporativo para la identificación de aspectos materiales siguiendo los principios establecidos por la versión G4 de GRI. Nuestra recomendación es seguir trabajando en adaptar la identificación de los riesgos más significativos para Telefónica México.

c) **Capacidad de Respuesta:**

En el Informe se detallan los aspectos materiales identificados, a fin de dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés. Nuestra recomendación es definir objetivos en materia de desarrollo sostenible, para cada uno de los aspectos identificados y alinearlos directamente con las expectativas de los grupos de interés.

Asimismo, exponemos a continuación una serie de recomendaciones sobre las actuaciones relacionadas con las diferentes dimensiones incluidas en el Informe:

1) **Dimensión económica:**

Durante el año 2013 se ha desarrollado la información relativa a tributaciones e impuestos, lo que refleja el compromiso de Telefónica México con la transparencia. Nuestra recomendación es mejorar la información relativa a quejas y reclamaciones.

2) **Dimensión ambiental:**

Durante el año 2013 se ha seguido trabajando en la gestión eficiente de los recursos que permita reducir el impacto ambiental de Telefónica México. Se recomienda hacer esfuerzos en la total unificación de criterios en el reporte de algunos indicadores ambientales, como es el caso de los datos de consumo de agua.

3) **Dimensión social:**

Durante el año 2013 Telefónica México ha continuado trabajando en su compromiso con la sociedad, realizando proyectos donde se impulsa el talento de los jóvenes, a través de la iniciativa "Seminario de telecomunicaciones". Asimismo, se ha lanzado el programa de becarios, con el objetivo de atraer, retener, y desarrollar a los recién graduados universitarios. Nuestra recomendación es establecer métodos para medir el impacto de estos proyectos en la sociedad.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Coordinación de Responsabilidad Corporativa de Telefónica México, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



Ana Mª Prieto González
Socia
Madrid 16 de enero de 2015



Informe de Sostenibilidad Corporativa 2013_

Telefónica México



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

Telefónica México

Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 2013.

El presente Informe está disponible en el sitio de Internet de Telefónica: <http://telefonica.com.mx/RC-Sostenibilidad>

Para cualquier comentario sobre este informe, por favor dirígete a: responsabilidadcorporativamx@telefonica.com