

Telefónica

Elegimos Todo

Informe de Sostenibilidad
Telefónica México 2017



Carta de los Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores de la compañía

1. Principales magnitudes 2017

2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades

3. Gobierno corporativo

4. Negocio responsable

5. Modelo y desarrollo de negocio

6. Compromiso con el cliente

7. Compromiso con nuestro equipo

8. Compromiso con la sociedad

9. Compromiso con el medio ambiente

10. Anexos

Contenido

Carta de los Presidentes.....	3
Perfil de la Compañía.....	11
Propósito y valores de la compañía.....	13

1. Principales magnitudes 2017.....	15
--	-----------

2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades

Contribución al progreso.....	17
Impacto económico.....	19
Impacto sobre el medio ambiente.....	20
Impacto de la red en las comunidades.....	21

3. Gobierno corporativo

Consejo de Administración.....	24
Miembros del Consejo.....	25

4. Negocio responsable

Gobierno y gestión de la sostenibilidad.....	27
Diálogo e involucración con nuestros grupos de interés: de la teoría a la práctica.....	29
Análisis de materialidad.....	38

Identificación y gestión de riesgos.....	41
Ética empresarial y cumplimiento.....	43
Gestión de la cadena de suministro.....	46

5. Modelo y desarrollo de negocio

Tendencias, oportunidades y estrategia.....	51
Despliegue de red.....	53
Productos y servicios.....	54
Innovación.....	57

6. Compromiso con el cliente

Compromiso con nuestros clientes.....	59
Confianza digital.....	60

7. Compromiso con nuestro equipo

Evolución de la plantilla.....	63
Atracción y desarrollo del talento.....	64
Gestión de la diversidad.....	67
Libertad de asociación, diálogo social y retribución justa.....	70
Clima laboral, conciliación y compromiso.....	71
Seguridad, salud y bienestar en el trabajo.....	74

8. Compromiso con la sociedad

Derechos humanos.....	77
Inclusión digital.....	79
Accesibilidad.....	81
Gestión de emergencias.....	82
Acción social y cultural.....	86

9. Compromiso con el medio ambiente

Gestión ambiental.....	90
Medio ambiente y digitalización.....	91
Economía circular.....	92
Gestión de campos electromagnéticos.....	98

10. Anexos

Principios de la elaboración del informe.....	100
Hitos y retos.....	101
Premios y reconocimientos.....	102
Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).....	103
Pacto Mundial.....	107
Tabla GRI.....	110

Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

Carta del presidente



José María Álvarez-Pallete
Presidente

Estimado accionista:

Esta carta ha sido pensada y escrita con una ambición: inaugurar una serie de comunicaciones claras y directas a los propietarios de Telefónica, nuestros accionistas. Pretendo que ésta no sea una carta más, que sea una carta diferente. Me propongo explicarle la marcha de nuestro negocio, por supuesto, pero también nuestros planes para transformar la Compañía al ritmo que nos impone el cambio vertiginoso que se está produciendo en la tecnología y en la sociedad. Un cambio que afecta de lleno al mundo de los negocios y aún más a nuestro sector.

Nos encontramos en un momento único, extraordinario y que posiblemente marcará la historia. Y quiero aprovechar esta ocasión para transmitirle los desafíos a los que nos enfrentamos y las enormes oportunidades que se abren ante nosotros.

GRI 102-7 | GRI 102-14 | GRI 102-15 | GRI 102-32 | GRI 102-48 | GRI 102-51

NUESTRO MUNDO

Nunca antes una generación había vivido un momento de cambio como el que vivimos. Ni la Edad de Bronce, ni el Renacimiento, ni la Revolución Industrial, ni la llegada de la electricidad, habían supuesto una transformación comparable a la actual. Todos los días se producen avances impensables hace poco tiempo: minas operadas por máquinas y vehículos autónomos; niños que aprenden física programando robots con su voz o casas que se imprimen en 3D en unas horas.

El horizonte es apasionante porque confluyen a la vez la realidad virtual y aumentada, la explosión de la conectividad, el internet de las cosas, la biotecnología, la robótica, el blockchain, la softwarización de todo y la aceleración de la inteligencia artificial.

Éstos y otros avances se retroalimentan y aceleran mutuamente. Y estamos cerca de asistir a la aparición de máquinas con las mismas capacidades de pensar y actuar que un hombre.

Gestionar la transición

Estos cambios están revolucionando también el mundo de los negocios. Hoy día, la mayor compañía de gestión de vehículos del mundo no tiene un solo coche. La mayor compañía de alojamiento turístico no posee una sola habitación y la mayor compañía de logística del mundo no tiene inventario.

La antigüedad media de las grandes empresas mundiales recogidas en el S&P 500 era de 65 años en 1960. En la actualidad es de 15 años. En el año 2000 había cuatro compañías industriales entre las cinco compañías más grandes del mundo. En la actualidad las cinco mayores compañías del mundo son: Apple, Facebook, Microsoft, Amazon y Tencent. Todas tecnológicas; ninguna industrial.



Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

Esta nueva revolución va a generar billones de euros de valor. Creará miles de nuevos empleos y destruirá muchos otros. También suscitará nuevos problemas éticos: las fake news (la manipulación de la opinión pública a través de noticias falsas difundidas a gran escala), la transparencia y el respeto en las redes sociales, los límites a la manipulación genética, las reglas a imponer a los coches autónomos y, sobre todo, el control y la protección a los datos personales para garantizar la seguridad y la privacidad.

Si histórico es el cambio, histórica es nuestra responsabilidad de gestionar esta transición.

NUESTRO SECTOR

Si hay un sector en el que esta revolución impacta de forma fulgurante, ése es precisamente el nuestro. Durante más de cien años nuestra actividad ha consistido en vender un producto esencial para las personas: la comunicación de voz a través de la tecnología. Es un producto por el que hoy en día, cada vez hay menos gente dispuesta a pagar. Lo percibirá usted mismo y en su entorno más directo. Nuestro producto estrella agoniza.

Ese es nuestro reto. Pero contamos con una enorme baza: la comunicación es, tras la alimentación, la principal necesidad del ser humano. Y la tecnología nos ha proporcionado un nuevo producto esencial en este nuevo mundo, que es la conectividad de datos. Mientras los minutos de voz que gestionamos por nuestras redes caen, el volumen de datos crece a un ritmo de entre el 50 y el 60% anual. El desafío es acertar a la hora de gestionar esa transición de productos.

**El volumen de datos
crece a un ritmo de entre
el 50 y el 60% anual**



Un desafío por delante

Y ahí nos encontramos con otro reto más: nuestras redes tradicionales (las de cobre y las redes móviles tradicionales, 2G y 3G) estaban diseñadas para producir voz, mientras que los datos eran un subproducto. Ahora aquellas redes ya no son capaces de procesar la cantidad de datos que nuestros clientes necesitan y van a necesitar.

Tenemos que construir nuevas redes. Son las redes de Ultra Banda Ancha (fibra, 4G y en el futuro 5G). Son redes capaces de tratar el volumen de datos que requiere esta ola de tecnología, que se multiplicará por 10 en la próxima década.

En resumen, el desafío que afronta nuestro sector es doble:

- Por un lado, una radical transformación de la demanda, desde la voz hacia los datos.
- Por otro, la necesidad de construir una nueva infraestructura capaz de satisfacer esa nueva demanda que crece exponencialmente. Es un gran problema. Pero es un buen problema, ya que nos ofrece una gran oportunidad.

NUESTRA COMPAÑÍA

Nosotros, haciendo honor a nuestra historia, decidimos aceptar el desafío. Hace ya cinco años empezamos a refundar nuestra Compañía. Nos propusimos sacar lo mejor de las 125.000 personas que la integramos y nos propusimos reinventarla; estar a la altura de quienes la crearon hace casi 100 años y la trajeron hasta aquí. Y nos pusimos manos a la obra.

Carta de los Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores de la compañía

1. Principales magnitudes 2017

2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades

3. Gobierno corporativo

4. Negocio responsable

5. Modelo y desarrollo de negocio

6. Compromiso con el cliente

7. Compromiso con nuestro equipo

8. Compromiso con la sociedad

9. Compromiso con el medio ambiente

10. Anexos

Durante los últimos cinco años hemos invertido más de 45.000 millones de euros, a una media de unos 9.000 millones de euros al año. Y seguimos invirtiendo a un ritmo del 16-17% de nuestros ingresos anuales. Es un nivel muy elevado, quizá el más alto de nuestra historia.

Ahí está la apuesta de Telefónica; ahí está buena parte de los recursos de nuestra Compañía: en la construcción de la nueva red que necesitamos para liderar el futuro del sector. Es decir: en su red, una gran plataforma que nos eleve a la altura de protagonistas y no ser meros espectadores de la revolución que está experimentando nuestro sector y nuestro mundo.

No nos hemos conformado con invertir. También estamos transformando nuestra oferta para transitar del mundo de la voz al de los datos. Hoy, por primera vez en la historia de Telefónica, la voz ya representa menos de la mitad de nuestros ingresos. Los datos, la conectividad de última generación (fibra y 4G) y los servicios de valor añadido, todo aquello que conforma el nuevo mundo que se abre paso, ya suman más de la mitad de nuestros ingresos y crecen de forma imparable.

Éste es nuestro futuro. Y gracias a esta apuesta, tras años de caída de ingresos llevamos ya más de tres ejercicios creciendo de forma orgánica. Hemos encontrado nuestro rumbo.

Invertir en las nuevas redes y adaptar nuestra oferta son dos condiciones necesarias para estar a la altura. Pero a ellas se suma una tercera: la nueva realidad digital nos fuerza a ser más sencillos, más eficientes. A superar la complejidad del mundo analógico y abrazar la enorme sencillez del mundo digital. También estamos avanzando en ese frente. Nuestros costes se reducen y se orientan en línea con ese mundo de nuevos productos y servicios digitales.

Reinventar Telefónica es invertir en las nuevas redes, adaptar la oferta y ser más sencillos y eficientes.

Hemos sentado las bases de un futuro que ya vemos. Sobre esa nueva red que hemos construido, hoy ya somos capaces de hacer llegar a nuestros clientes todos los productos y servicios de este nuevo mundo, desde el video a la ciberseguridad; desde el internet de las cosas a la conectividad en la nube.

Y, una vez más, Telefónica ha vuelto a liderar la visión sobre el futuro de las redes de comunicaciones. Estamos en la vanguardia del proceso de virtualización de redes y hemos sido los primeros en integrar de forma global los distintos elementos de inteligencia artificial en nuestras redes y servicios.

Telefónica es hoy, más que nunca, una compañía tecnológica

Ésa y no otra es la razón que explica que llevemos más de tres años creciendo de forma orgánica en las principales magnitudes. Nuestro resultado operativo antes de amortizaciones, nuestras amortizaciones y nuestro gasto financiero han ido evolucionando muy positivamente en estos últimos años.

En concreto, en 2017:

Nuestros ingresos han superado los **52,000** millones de euros

Nuestro resultado operativo alcanza los **6,800** millones de euros y crece un

24%

Nuestro beneficio neto ha crecido un **32%**

Nuestra generación de caja un **13%** hasta alcanzar una cifra cercana a los

5,000 millones de euros

Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

Estamos en condiciones a la vez de reducir la deuda, 4.400 millones de euros en 2017, y de atender el pago de nuestro dividendo de forma equilibrada y sostenible, asegurando un pago de dividendo de 0,40 euros por acción para 2018.

Los analistas del sector empiezan a reconocer nuestra visión y el consenso de los principales bancos de inversión sitúa el precio objetivo de la acción en torno a los 10 euros.

**Los analistas empiezan a reconocer
nuestra visión y el consenso de los bancos de
inversión sitúa el precio objetivo por
acción en torno a los 10 euros.**

Fuimos pioneros en nuestro sector en empezar esta transformación. Éramos conscientes de la dificultad porque sabíamos que emprendíamos la construcción de una red costosa. Por eso nuestro nivel de deuda hoy es elevado y pesa todavía en la cotización de la acción.

Influye también que estamos expuestos a la fluctuación de las divisas de los países en los que operamos. Adicionalmente, nuestro sector ha sido durante los últimos dos años el que peor evolución ha tenido a nivel mundial en los mercados de valores porque los inversores temen el coste de esta transformación, el impacto negativo de la regulación y la inacción de otras compañías del sector que restan credibilidad y perjudican al conjunto.

A pesar de ello, estoy en condiciones de asegurar que Telefónica es hoy incomparablemente más fuerte que hace cinco años. Nuestro camino hacia el futuro está bien trazado y contamos con la tripulación y los recursos idóneos para alcanzar nuestras metas.

**Telefónica es hoy más fuerte y avanza
decidida hacia su futuro**

Disponemos de un equipo de profesionales diverso y de gran talento, que sienten los colores de la Compañía, están profundamente comprometidos con su futuro y a los que me enorgullece llamar compañeros. Disponemos de una cartera de clientes más satisfechos y más fieles. Disponemos de un Consejo de Administración dedicado, eficaz, consciente de su responsabilidad, exigente y comprometido.

Todo ello tendrá su reflejo en nuestra acción. Porque hoy su Compañía, nuestra Compañía, es más fuerte y avanza decidida hacia su futuro. Sin arrogancia, pero con decisión y firmeza.

NUESTRO TIEMPO

Tenemos el privilegio de vivir un momento único y sin precedentes en la historia de la humanidad. Además, en Telefónica, nuestra Compañía, tenemos un doble privilegio: no tenemos que conformarnos con ser espectadores pasivos de ese cambio, sino que podemos protagonizarlo. Podemos abrir rutas que hoy no existen. Podemos escribir páginas del futuro. Eso es lo que estamos haciendo.

Nuestro nivel de digitalización es hoy asombroso. Somos ya capaces de procesar 3,5 Petaflops (igual al último superordenador de la NASA), podemos almacenar 66 Petabytes (el equivalente a nueve siglos seguidos de películas en alta definición). Hemos vuelto a ser una gran compañía de tecnología. Hemos vuelto a crecer. Y vamos a seguir por este camino. Nuestro camino.

Y lo haremos con nuestros valores. Los mismos medios que nos traen cada día noticias de grandes cambios, nos recuerdan también a diario los problemas de un progreso que vuelve la espalda a los valores éticos de transparencia, de responsabilidad, de respeto, de solidaridad.



Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos



Son valores que no sólo no nos da miedo asumir, sino que nos ilusionan e inspiran para ayudar a todas las personas a extraer el máximo potencial de esta revolución. Con ellos contribuiremos a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas en la Agenda 2030.

Es nuestro tiempo. Aquí y ahora. Es nuestra Compañía y es nuestra oportunidad. **Es el tiempo de escribir un nuevo capítulo del libro de Telefónica, de su increíble y apasionante historia.** Y es la oportunidad de participar en el cambio como protagonistas.

Le agradezco su atención y que me haya acompañado en la lectura de esta carta, en la que pretendía estrenar otro tipo de comunicación entre el equipo que gestiona la Compañía y sus propietarios, los accionistas.

Siento un enorme reconocimiento hacia los profesionales de Telefónica, mis compañeros, por su talento y su entrega.

Es grande también mi agradecimiento a nuestros clientes por su fidelidad.

A usted, como accionista, le expreso mi gratitud por permitirme liderar este apasionante proyecto en su nombre. Tiene mi palabra de que honraré esa confianza con tenacidad, compromiso y absoluta dedicación.

José María Álvarez-Pallete
Presidente Ejecutivo de Telefónica S.A.

Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

Carta del presidente



Carlos Alberto Morales Paulín
Presidente Ejecutivo de Telefónica México

Estimados amigos,

Es un honor para mí dirigirme a ustedes una vez más para presentarles el Informe de Sostenibilidad Corporativa 2017 de Telefónica Movistar México, realizado bajo los estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Me llena de gusto compartirles los principales logros y resultados de nuestro desempeño en materia económica, social y ambiental, que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sustentable que nos hemos propuesto.

Desde nuestra llegada a México, en 2001, mejorar la vida de los mexicanos se ha convertido en nuestra razón de ser. El recuento de los logros en este tiempo ha sido muy positivo, **con más de 25 millones de usuarios somos un jugador clave en el sector de las telecomunicaciones en el país**, acercando a toda la población al mundo digital, y con ello, contribuir a su bienestar y desarrollo.

GRI 102-1 | GRI 102-12 | GRI 102-14 | GRI 102-32 | GRI 102-48

Nos caracterizamos por ser una empresa abierta, retadora y confiable, gracias a ello **durante 2017 el índice Dow Jones Sustainability Index ha situado a Telefónica entre las 9 compañías top de telecomunicaciones líderes del mundo por criterios de sostenibilidad**, lo cual nos convierte en líderes en sostenibilidad del sector Telco a nivel mundial, además de ser reconocidos como la Empresa con Mejor Reputación del Sector por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa por (MERCOC).

Al cierre de 2017 contamos con 25.8 millones de usuarios, 327 tiendas propias a nivel nacional, cobertura en más de 93 mil localidades y más de 90 mil kilómetros carreteros -que equivale al 95.3% de la población urbana- además de la implementación de conexión por fibra a 1,477 sitios.

Cabe resaltar que hemos sido el **primer operador en México en desplegar la red 4GLTE**, la cual opera actualmente en la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey y las principales ciudades de la República Mexicana, beneficiando con esta tecnología al 67.6% de la población urbana.

Nuestro proyecto Franquicia Rural, lanzado en 2016, ha reportado al cierre de 2017 más de 1.1 millones de habitantes beneficiados, logrando llegar a 19 estados del país, particularmente a 313 localidades rurales con la Tecnología Movistar 2G y 3G.

A través de nuestra cobertura Rural se ha beneficiado a un total de 2,300 nuevas poblaciones del país.



Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

Por décimo cuarto año consecutivo el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza para la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE) nos otorgó el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, aunado a ello, por sexta ocasión recibimos el Premio Ética y Valores en la Industria otorgado por la CONCAMIN y la insignia de Empresa Incluyente, otorgada a las empresas que se destacan por su contribución en disminuir el rezago en aquellos sectores de la sociedad vinculados con ellas.

A través de nuestro programa **Conciencia Movistar**, reafirmamos nuestro compromiso social de fomentar el Uso Responsable de la Tecnología y concientizar a la sociedad sobre la importancia de aprender a sacar el máximo provecho de nuestras herramientas como **dialogando.com.mx**, un espacio para debatir sobre todo lo que ocurre alrededor de la red y los dispositivos conectados.

Lanzamos nuestra campaña digital multipremiada a nivel nacional e internacional de protección a la infancia, **Love Story**, la cual busca concientizar y prevenir que niños y adolescentes acepten a extraños en sus redes sociales, complementado por el lanzamiento del videojuego Privacy Adventure, el cual está disponible de forma gratuita para todos los dispositivos móviles en el país.

Por segundo año consecutivo, y en conjunto con más de 180 empresas, nos sumamos a la iniciativa #PorUnBuenCamino, en continuidad a nuestra campaña #Sólo1Segundo para promover una cultura de seguridad vial.

Asimismo, firmamos una carta de adhesión a la Procuraduría General de la República para apoyar **Alerta Amber**, un mecanismo de cooperación nacional que consiste en la difusión masiva de información sobre menores desaparecidos.

Conscientes de la contaminación que genera la basura electrónica, continuamos con el impulso y crecimiento de nuestro **Programa**

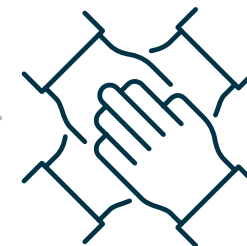
Permanente de Reciclaje de Celulares en todo el país, en donde no solo nuestros usuarios, sino la sociedad en general puede contribuir a la mejora del medio ambiente al depositarla en nuestros buzones de reciclaje electrónico ubicados en nuestros Centros de Atención al Cliente.

Tras los sismos que se presentaron en el mes de septiembre, 2017 se convirtió en un año con grandes retos, no sólo para la compañía sino para todo el país, es motivo de orgullo hablarles de todas las acciones que se tomaron, convirtiéndonos en una de las primeras compañías que se solidarizó con los mexicanos; reafirmando más que nunca nuestro compromiso con el país:

Abrimos de manera gratuita la navegación de voz, SMS y Whatsapp en la CDMX así como en las poblaciones de Puebla y Morelos afectadas, se extendió por 5 días la navegación gratuita y suspendimos acciones de cobranza.

Nuestras operadoras en Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela permitieron comunicaciones gratuitas hacia México y Fundación Telefónica invitó a la sociedad a realizar donaciones a través de una plataforma, asumiendo un compromiso social con los 1,140 donantes de 17 países que se unieron a México.

Fundación Telefónica España sumó una aportación para garantizar 1 millón de dólares (\$19,128,500.00 pesos) para beneficiar a los afectados por los sismos.



Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

Conscientes de toda la ayuda que necesitaría el país, Fundación Telefónica coordinó la recolección de víveres y medicamentos que fueron entregados a los afectados a través de los 800 Voluntarios Telefónica, quienes también participaron en las labores de reconstrucción, adecuación y apoyo en las zonas más afectadas. En este sentido, se lanzó Chatbooks TF, una app gratuita que incluía una colección de 20 microcuentos mexicanos titulados “Después del temblor”, los cuales reflejaban los pensamientos, preguntas y sentimientos que les podían surgir a los más pequeños a partir de los hechos del 7 y 19 de septiembre.

Al estar viviendo una verdadera revolución digital en diferentes sectores productivos de la sociedad, seguiremos siendo una empresa de servicios digitales, eficiente y que invierte con inteligencia, para su continua transformación. El entorno regulatorio es complejo y no termina de promover una competencia efectiva, el espectro es un insumo básico y ante la demanda tan alta de servicios de datos, se debe garantizar que todos los operadores cuenten con espectro suficiente para atender dicha demanda.

Somos una compañía retadora

Somos una compañía que se caracteriza por ser retadora, no solo para el sector de Telecomunicaciones, también con nosotros mismos a través del desarrollo de esquemas sostenibles de negocio para lanzar productos y soluciones que rompen el *status quo* de la industria.

Buscamos alianzas que generan beneficios no solo para nuestros clientes, siendo la opción inteligente del mercado, promoviendo modelos de economía colaborativa con nuestros socios agregando valor en todas nuestras interacciones, **eso nos convierte en una compañía confiable, pues somos eficientes y éticos en nuestras acciones para cultivar relaciones a largo plazo**, pues la transparencia y honestidad son la base de nuestra operación; hablamos con la verdad y cuidamos la información de nuestros clientes.



Nuestra prioridad es continuar con el crecimiento acelerado, y con ello, lograr la ampliación de nuestra base de clientes, tanto de telefonía móvil, como de empresas; ampliar nuestra oferta de productos a soluciones más allá de la telefonía y crear alianzas con aquellos jugadores que agreguen valor a lo que ya ofrecemos en el mercado.

Durante el 2018 queremos reforzar nuestro compromiso con la sociedad y con el país, recalcando el valor que tiene la transformación digital e impulsarla, seguir retando a nuestros colaboradores a dar más y, sobre todo, retar al sector de Telecomunicaciones para poder ser y ofrecer mejores soluciones a los usuarios y de esta forma impulsar el crecimiento de la compañía en México.





Carta de los Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores de la compañía

1. Principales magnitudes 2017

2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades

3. Gobierno corporativo

4. Negocio responsable

5. Modelo y desarrollo de negocio

6. Compromiso con el cliente

7. Compromiso con nuestro equipo

8. Compromiso con la sociedad

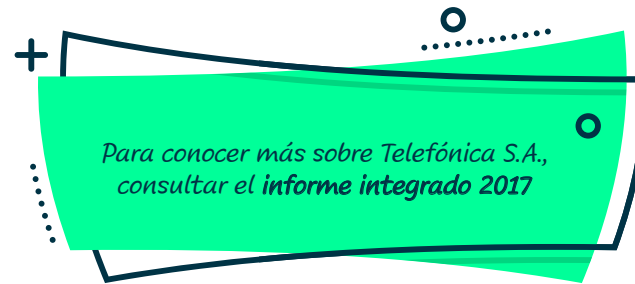
9. Compromiso con el medio ambiente

10. Anexos

Perfil de la Compañía

A nivel mundial nos posicionamos como uno de los mayores operadores integrados de telecomunicaciones por capitalización bursátil y número de clientes. Teniendo nuestra sede central en Madrid, España con presencia en Reino Unido, Alemania y Latinoamérica.

Operamos en 17 países y contamos con una base de clientes que supera los 340 millones de accesos.



En México nos destacamos por ser una **compañía líder en innovación de productos y servicios desde nuestra llegada en 2001.**



Ofrecemos **servicios de Telefonía Móvil**, *Machine to Machine (M2M)*, internet móvil, Seguridad de la Información y *Big Data*.

2,645 + 145* colaboradores.



3 Centros de Experiencia Movistar en Puebla, Guadalajara y CDMX.



25.8 millones de clientes y usuarios.



+ 7 mil Puntos de venta indirecta en todo el país.

Al cierre del **2017** contamos con **327** Tiendas propias a nivel nacional.



Ofrecemos **tecnología 3.5G** en **40 mil** localidades de la República.

Con la **RED 4GLTE** garantizamos una velocidad **10 veces** más rápida que la de 3G.

Además con el alcance de nuestra red en México garantizamos y abarcamos una cobertura del **95.3%** de la población urbana.



Durante el 2017 fuimos el operador móvil con mejor reputación del sector TI. Siendo una marca confiable, innovadora, retadora y abierta.

Nuestras marcas y servicios

Contamos con una oferta de servicios y productos de calidad, además de destacarnos por la cercanía que tenemos con nuestros clientes y las ofertas comerciales más atractivas del mercado. Nos encontramos presentes en México a través de:

- **Telefónica Ingeniería de Seguridad (TIS):** filial por la cual otorgamos servicios de seguridad de la información y protección contra incendios.
- **Fundación Telefónica:** organismo que gestiona y articula todas nuestras acciones sociales en **educación, voluntariado, arte y cultura digital** a través de la aplicación de nuevas tecnologías a favor del desarrollo social y la creación de nuevas oportunidades.

Con nuestras actividades de **voluntariado** beneficiamos directamente a más de **10,900 personas**.

En 2017 logramos beneficiar a más de 403 mil personas, a través de nuestra Fundación Telefónica.



- **Wayra:** aceleradora de negocios para startups digitales de Telefónica Open Future.

Este año se apoyaron a **5 empresas** invirtiendo un total de **\$250,000 dólares**.

Brindamos una amplia gama de productos y servicios los cuales forman parte de las ofertas más atractivas del mercado mexicano, destacándonos por la cercanía con nuestros clientes y la calidad de nuestras marcas.



Recursos en el segmento Machine to Machine (M2M) mediante 6 categorías:

- **Mobile:** herramientas de comunicación y planes de telefonía móvil.
- **Cybersecurity Services:** opciones integrales que garantizan la protección y respaldo informático.
- **Telefónica IoT:** plataformas y tecnologías digitales que hacen posible la conectividad en tiempo real y de forma remota.
- **Telefónica Cloud:** servicios de telecomunicaciones basados en la nube.
- **Servicios Fijos:** redes privadas virtuales que integran voz, datos y video sobre una misma conexión.
- **Big Data:** proveemos información de gran valor a nuestros clientes corporativos en diferentes sectores.



- **Planes de telefonía móvil abiertos y controlados:** pre-pago y pos-pago.
- **GB de navegación.**
- **Movistar SIM**
- **Aplicación Movistar On:** permite consultar saldo, consumo e información sobre paquetes y servicios.



- **Servicios interactivos y contenidos en internet**



Propósitos y valores de la compañía

Tenemos como propósito poner la innovación y nuestro conocimiento en la comunicación al servicio de las personas y su bienestar, eligiendo ser una compañía abierta, retadora y confiable para nuestros clientes, proveedores, colaboradores y todos aquellos grupos de interés que impactamos directa o indirectamente.



Abierta

Somos **cercanos, ágiles** y abiertos al diálogo. Impulsamos la **diversidad**, conectamos, inspiramos y proveemos iniciativas y soluciones que generen un **impacto positivo** en la sociedad.

Retadora

Desarrollamos esquemas sostenibles de negocio para lanzar productos y soluciones que **rompen el status quo de la industria**. Buscamos alianzas que generen beneficios para el cliente, siendo la **opción inteligente del mercado**, promoviendo modelos de economías colaborativas con nuestros socios, **brindando valor** en todas nuestras interacciones.

Confiable

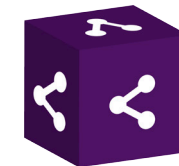
Somos **eficientes y éticos** en nuestras acciones para cultivar relaciones a largo plazo. Consideramos la transparencia y honestidad la base de nuestra operación. Hablamos con la verdad y cuidamos la información de nuestros clientes.



RAZÓN DE SER

Mejorar la vida de los mexicanos acercándolos al mundo digital, contribuyendo al bienestar y desarrollo del país siendo la opción accesible para todas las personas.

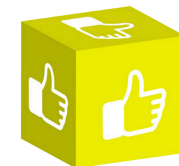
3 propuestas de valor



Conectividad excelente.



Oferta íntegra.



Experiencia y valor al cliente.

Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

**1. Principales
magnitudes 2017**

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

Principales magnitudes 2017

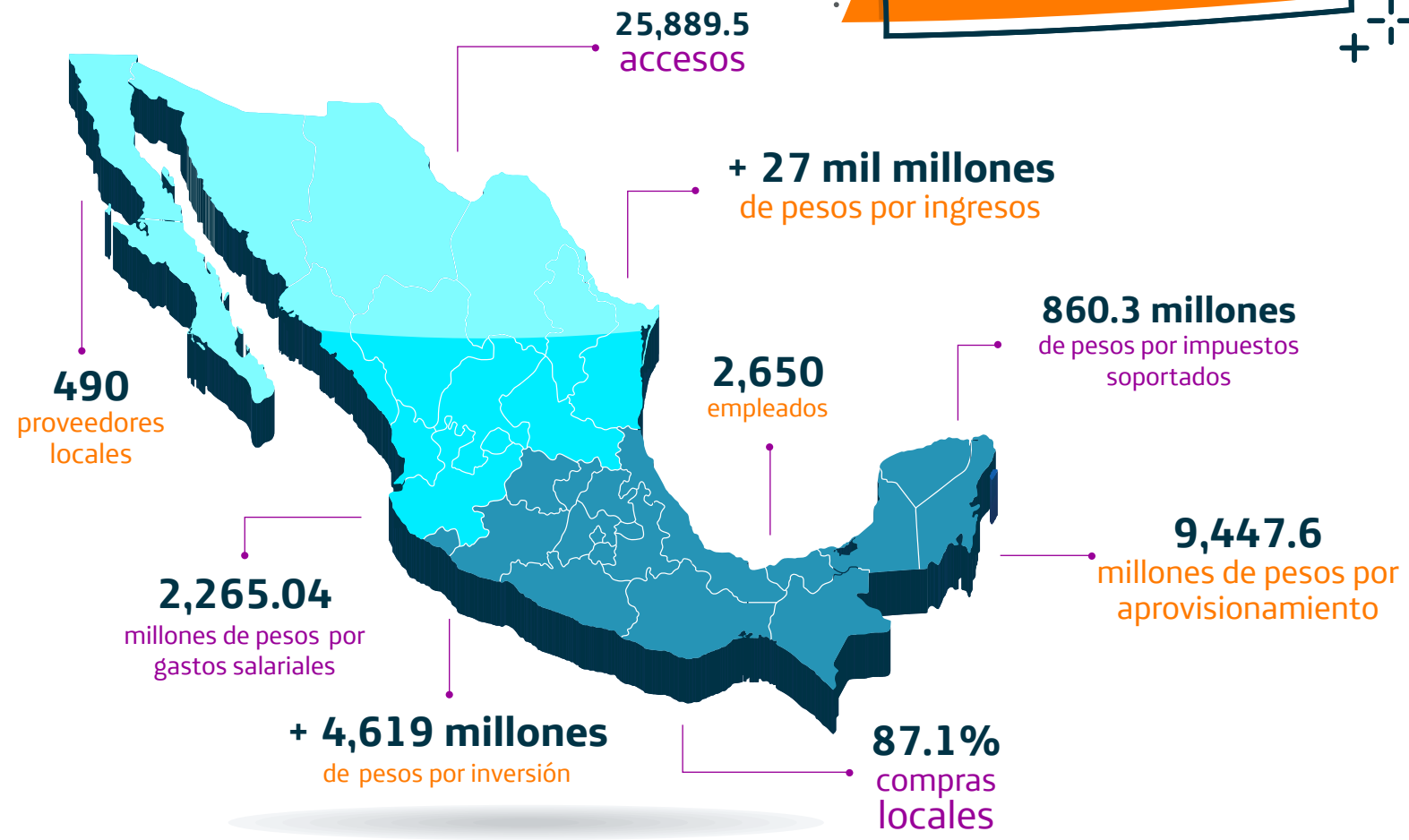


- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017**
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Principales magnitudes 2017



Te invitamos a conocer las principales magnitudes globales en nuestro [Informe Integrado 2017](#)



GRI 102-7 | GRI 102-8 | GRI 102-9 | GRI 203-1 | GRI 204-1 | GRI 201-1

Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

**2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades**

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

Contribución al progreso e impacto en las comunidades

2



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades**
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Contribución al progreso

Conscientes de nuestra responsabilidad global entendemos que las nuevas tecnologías digitales son una de las principales fuerzas motrices de la transformación económica y social, por lo que contribuimos y nos comprometemos con el cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, a través de nuestra actividad.

Por ello, nuestro Plan de Negocio Responsable incorpora los ODS en su sentido más amplio, considerándolos como un elemento fundamental para guiar la respuesta a los retos sociales, económicos y medioambientales que nuestra generación enfrenta.

De esta forma en Telefónica México impactamos principalmente a 8 Objetivos, definiendo el 9 como el principal ODS al que aportamos valor.

+
.....
Te invitamos a conocer nuestros impactos directos e indirectos a los ODS de manera global en nuestro [Informe Integrado 2017](#)
.....
+

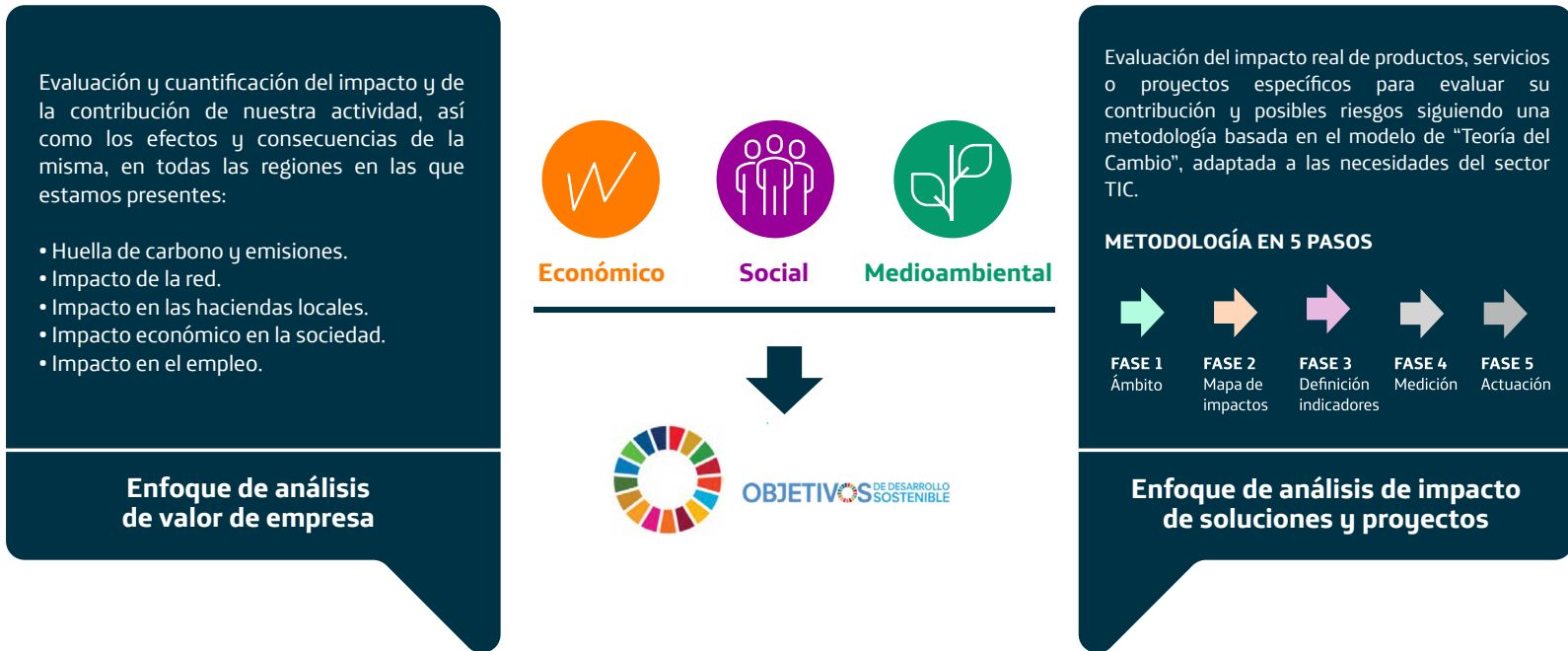
GRI 102-29 |



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades**
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Modelo de análisis de impacto

Para estimar nuestro impacto de forma precisa desarrollamos un modelo de seguimiento y medición integral, que nos ayuda a tomar las decisiones más adecuadas en cada momento, para el desarrollo sostenible de nuestro negocio. Este modelo nos permite hacer un seguimiento detallado de nuestro compromiso con los ODS.





- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades**
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Impacto económico

Nuestra Apuesta por México

Telefónica es un motor de progreso económico para las comunidades en donde operamos, por lo que nos consideramos un gran potenciador de la economía nacional desde nuestra llegada a México hace 16 años, a través del impulso y el valor agregado que hemos brindado al sector de las telecomunicaciones en el país.



Nuestro crecimiento en el mercado nacional al día de hoy alcanza las 93 mil localidades, 90 mil km carreteros y el 95.3% de la población urbana.

Durante el año hemos generado un total de **2,650 empleos directos** a nivel nacional.

Actualmente estamos viviendo en una revolución digital en diferentes sectores productivos de la sociedad, por lo que la digitalización es hoy en día un detonante del progreso social, así como parte del incremento de la riqueza.

En 2017 tuvimos un impacto en el PIB del país de 26.25 millones de pesos

Por todo esto nos consideramos una empresa a favor de la libre competencia, ya que consideramos que el incremento de la misma implica precios más justos en las telecomunicaciones haciéndolos competitivos y permitiendo el acceso a millones de mexicanos a estos servicios, de igual manera exige que las empresas de telecomunicaciones evolucionemos ofreciendo servicios y productos de alta calidad, garantizando la conectividad y el acceso que necesitan millones de usuarios, considerando el mercado laboral como uno de los sectores de mayor importancia para nosotros.

GRI 102-29 | GRI 203-1 | GRI 203-2 | GRI 204-1 | GRI 201-1

Desde el 2001, apostamos por México y tenemos el objetivo de continuar con nuestros planes de crecimiento en el país para mejorar la vida de los mexicanos.

Invertimos montos superiores al 13% de nuestros ingresos anuales, con lo que hemos alcanzado durante los últimos años una inversión total en el país de +\$13,000 millones de dólares.

Al cierre de 2017 contamos con 518 proveedores locales con un volumen de compras superior a los 16 mil millones de pesos MXN, contribuyendo de manera directa a la economía del país.

Ofrecer la mejor conectividad, permitiendo a millones de mexicanos enlazar sus dispositivos con las aplicaciones y contenidos que existen en el mercado, es un objetivo y logro que como Telefónica México estamos comprometidos a alcanzar.



Fuimos los primeros en México en desplegar la red 4GLTE con la cual operamos actualmente en la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey y en las principales ciudades de la República Mexicana con más de 10,000 radiobases desplegadas.

En Telefónica México somos más que una empresa de telecomunicaciones, siendo una promotora de oportunidades, a través de las diferentes iniciativas realizadas por Fundación Telefónica y por Wayra, nuestra aceleradora de startups digitales.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades**
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Impacto sobre el medio ambiente

Nuestra huella de carbono proviene principalmente de nuestra red, a lo que este año supone un total de 327,814.77 tCO₂eq* tomando en cuenta las emisiones directas e indirectas de nuestra operación.



Para mayor información sobre nuestras iniciativas de reducción de emisiones consultar el capítulo "Compromiso con el Medio Ambiente"

Alcance 1 12,218.68

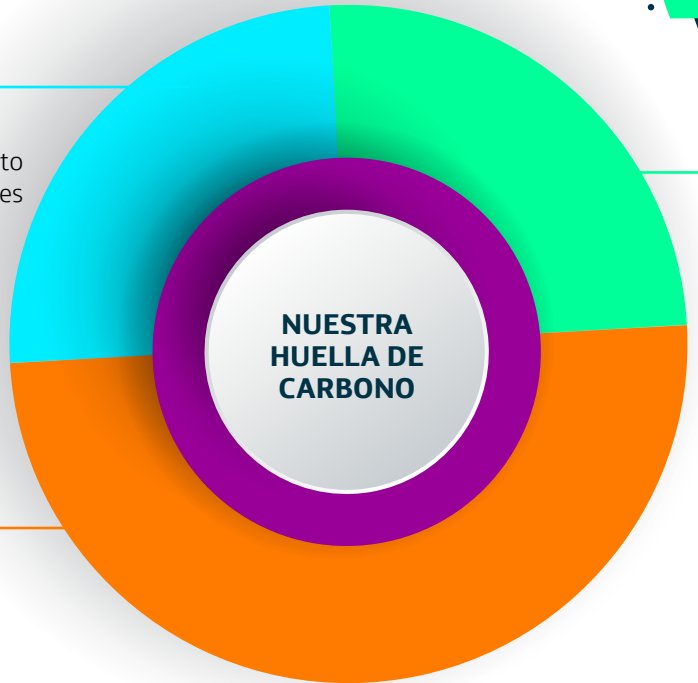
Emisiones directas de Efecto Invernadero. Incluye emisiones de gases refrigerantes.

Alcance 3: 163,907.38

Otras emisiones indirectas de efecto invernadero.

Alcance 2 151,688.71

Emisiones indirectas de efecto invernadero por el uso de fuentes de energía eléctrica.
*Método basado en ubicaciones y mercado.



* Unidades en: tCO₂eq
(toneladas de CO₂ equivalente)

Estamos altamente comprometidos con las iniciativas nacionales e internacionales sobre estos temas, lo que nos lleva a contribuir con la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero a través de diferentes acciones para la eficiencia energética.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades**
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Impacto de la red en las comunidades

Nuestras redes aportan valor a nuestros clientes impactando en la educación, salud, la administración y las finanzas. De esta manera los usuarios individuales y las empresas se beneficiarán ampliamente del impacto social, ambiental y económico de la conectividad.

Impacto de la red en las empresas

La red ha creado un impacto en las empresas y ha cambiado la forma en la que éstas operan.



EMPRESAS

- Mejora la gestión de operaciones.
- Incrementa la productividad y de los beneficios del negocio.
- Incrementa la calidad de los productos y servicios.
- Mantiene la satisfacción del cliente.
- Mejora la experiencia del usuario.
- Mejora la calidad de vida de los empleados.

Adopción de banda ancha BÁSICA

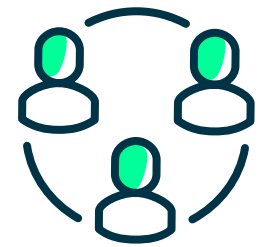
- Incrementa las transacciones nacionales e internacionales.
- Mejora la capacidad de resiliencia de la cadena de suministro.
- Aumenta las relaciones profesionales entre compañías.
- Fortalece el conocimiento.

Adopción de banda ancha MODERADA

- Optimiza las actividades del día a día a través de los servicios de la nube.
- Atrae nueva inversión.
- Proporciona mayor flexibilidad en el trabajo.
- Crea un ecosistema de negocio más diverso.

Adopción de banda ancha ELEVADA

Fuente de análisis: Accenture





- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades**
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Impacto de la Red en las personas

La conectividad ha cambiado la forma en la que nos comunicamos. De este modo, rompe barreras y acerca a las personas, sirviendo de puente hacia la igualdad, a través del acceso a herramientas educativas y de salud.

El nivel de conectividad básico (voz y SMS) da acceso a las comunicaciones tradicionales, mientras que los servicios de banda ancha y 3G proveen acceso a información detallada a través de plataformas de video y redes sociales, dando habilidad para crear o

fortalecer nuevos modelos de negocio y por último la conexión de alta velocidad (fibra) y 4G dan acceso a la información en tiempo real a través de servicios de *streaming*.

Un ejemplo de este beneficio a las comunidades fue el proyecto implementado durante el 2017, Franquicia Rural, con el cual a través de nuestra marca Movistar buscamos aliados que combinen la experiencia comercial, un espíritu emprendedor y un gran interés en la tecnología aplicada a las telecomunicaciones para ofrecer servicios de telefonía móvil a poblaciones rurales con menos de 40 mil habitantes que cuentan con servicios de comunicación poco competitivos.



- Incrementa la resiliencia ante desastres naturales (ej. Alarma temprana).
- Incrementa la inclusión social.
- Ahorra tiempo, recursos y costos en comunicaciones.

Conectividad Básica
Voz y SMS

- Incrementa la inclusión financiera (ej. Banca en línea).
- Mejora la preparación de estudiantes y profesores (ej. Educación digital).
- Reduce la pobreza estimulando la economía del conocimiento.
- Genera nuevas oportunidades de negocio (ej. Comercio electrónico).
- Reduce el número de incidencia en enfermedades (ej. Salud electrónica).
- Aumenta la eficiencia en procesos administrativos (ej. Administración electrónica).

3G
Banda Ancha / 3G

- Ahorra tiempo en la ejecución de tareas.
- Genera nuevas formas de entretenimiento (ej. Movistar On-App de gestión de saldo)
- Fortalece el conocimiento y la transparencia en temas sociales.
- Crea un ecosistema de negocio más diverso.
- Proporciona mayor flexibilidad en el trabajo.

4G
Alta velocidad / 4G

Para mayor información ir a la sección de [Franquicia Rural](#)

Fuente de análisis: Accenture

Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

**3. Gobierno
corporativo**

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

Gobierno corporativo

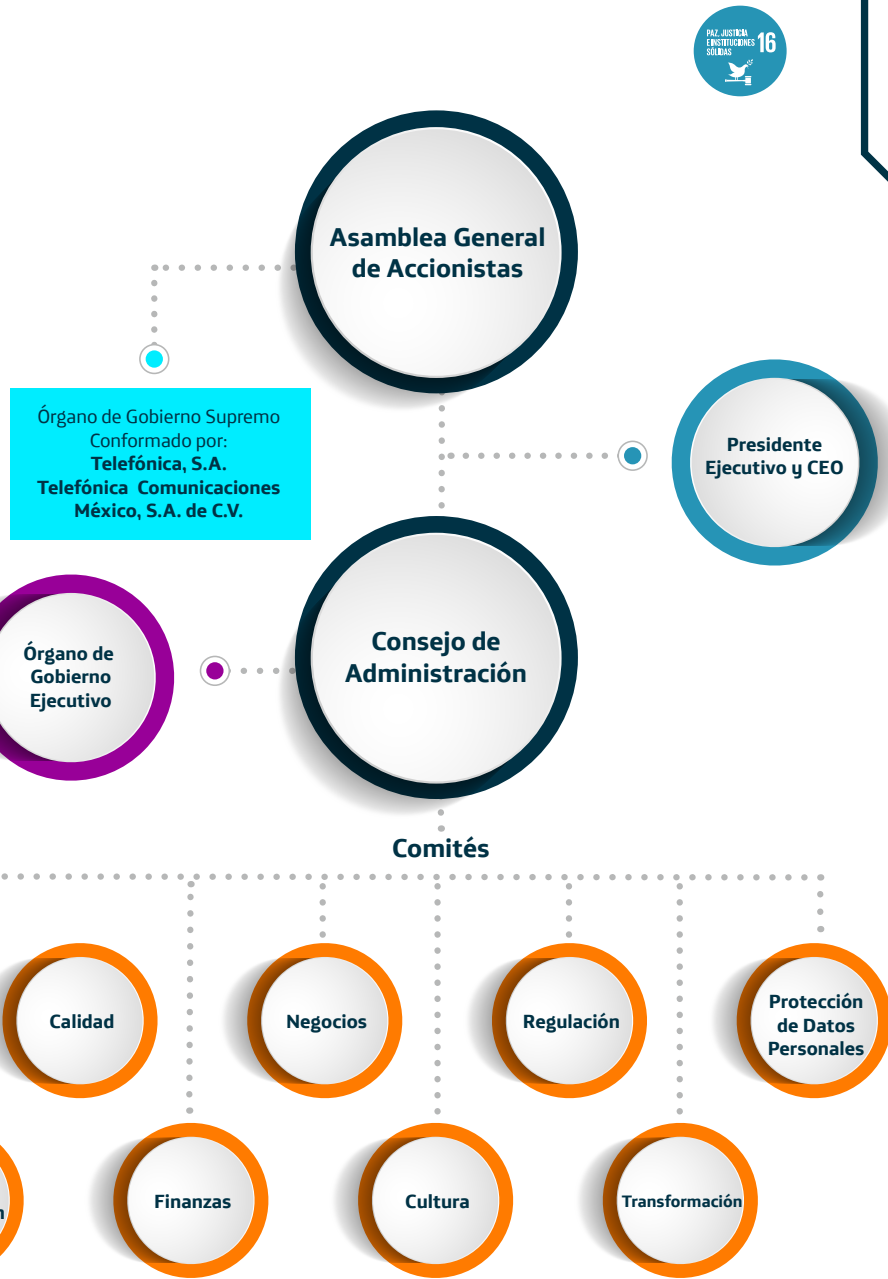


- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo**
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Consejo de Administración

La Asamblea de Accionistas será donde radique la máxima autoridad, y tendrá las más altas facultades en la adopción de resoluciones, así como en la ratificación de operaciones y negocios de la sociedad.

Podrá nombrar, reelegir y separar a los consejeros, así como ratificar a los consejeros designados por votación, de igual manera designará al Presidente del Consejo de Administración y determinará la retribución que será otorgada a los miembros del Consejo de Administración de manera anual.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo**
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Miembros del Consejo

Contamos con un Consejo de Administración que se encarga de la administración y dirección de Telefónica México, el cual trabaja para asegurar que la Compañía siga ganando relevancia en la sociedad bajo un modelo de negocio responsable.

Actualmente nuestro Consejo de Administración se encuentra constituido por 10 miembros de los cuales 7 son independientes y 3 no independientes.



El Consejo de Administración sesiona al menos 4 veces al año en donde aborda los asuntos más relevantes para la compañía dentro de los cuales se encuentran aspectos financieros, presupuestales, económicos, sociales y ambientales. A su vez, tomando en cuenta que el Presidente de la Compañía es el Presidente del Consejo de Administración sus funciones van más allá que cumplir con los acuerdos del consejo o asambleas, puesto que entre sus funciones ejecutivas se encuentran la planeación y dirección de las actividades

de la empresa para lograr resultados estratégicos y financieros además del establecimiento de planes de acción a corto, mediano y largo plazo para el alcance de metas y objetivos.

El Consejo de Administración está debidamente regulado tanto en su organización como en sus funciones ya que en Telefónica México seguimos las directrices y recomendaciones de nuestra sociedad matriz, ubicada en España.

GRI 102-18 | GRI 102-19 | GRI 102-20 | GRI 102-22 | GRI 102-23 | GRI 102-26 | GRI 102-31

Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

**4. Negocio
responsable**

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

Negocio responsable





- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Gobierno y gestión de la sostenibilidad

Plan de Negocio Responsable:

Fomentamos un Plan de Negocio Responsable que consolida la confianza de nuestros clientes, inversionistas, colaboradores y accionistas. Para esto nos apegamos a las directrices globales que en continuidad con el plan 2015-2017, este año se actualizaron con el plan de Negocio Responsable Global 2018-2020. Sus lineamientos así como los proyectos nuevos y ya existentes fueron el resultado de la última materialidad realizada en nuestra casa matriz España.

Con base en dicho ejercicio, se realiza una adaptación de los temas al contexto local a fin de asegurar que los proyectos y ejes estén acordes tanto a la estrategia global como a la realidad mexicana.

Nuestro objetivo es **crear, proteger e impulsar las conexiones de la vida** con base en una cultura de integridad y compromiso que consolida la confianza de nuestros clientes, inversionistas, colaboradores y accionistas en nuestra compañía.



GRI 102-29 | GRI 102-31 | GRI 102-32

Cada reto de sostenibilidad que abordamos se basa en un modelo de actuación en tres niveles:



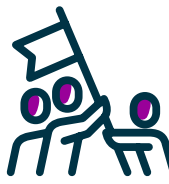
Cumplimiento (gestión de riesgos)

Respetar el marco regulatorio y anticipar las tendencias y regulaciones del mercado.



Productividad responsable

Hacer esfuerzos hacia una forma de trabajar más sostenible, alineada con estándares internacionales rigurosos que nos permitan desarrollar procesos más eficientes y transversales (reducción de costos).



Crecimiento

Utilizar la sostenibilidad como palanca de expansión. Medir el impacto de nuestra operación y promover productos y servicios que aportan valor social y ambiental (acceso a la tecnología, urbanización, brecha digital, entre otros).

Durante el 2017 logramos replicar la figura del Chief Compliance Officer en Telefónica México



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Manejo de nuestro Plan de Negocio Responsable

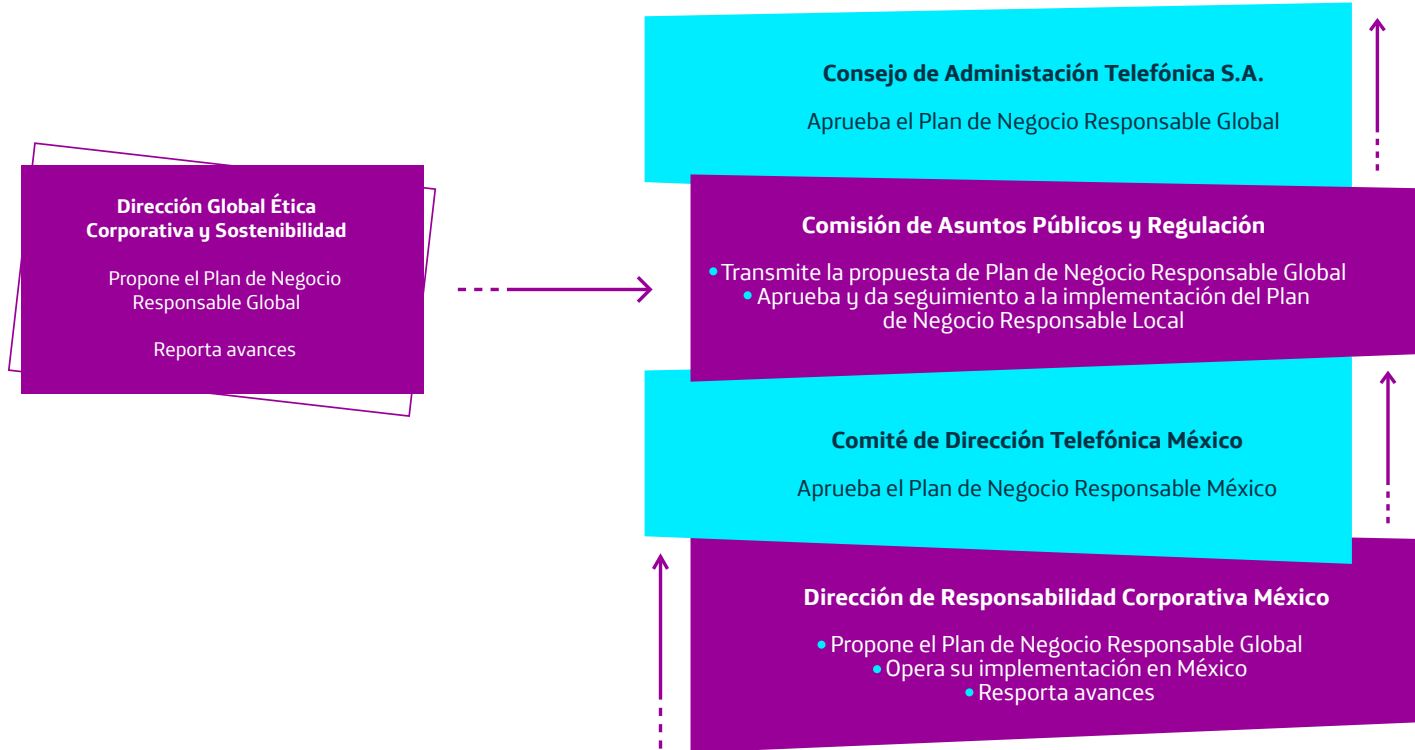
Para que la sostenibilidad sea parte inherente de la estrategia de negocio, los objetivos se incluyen en las metas anuales de negocio de las áreas.

El Consejo de Administración de Telefónica S.A. es el máximo responsable de la sostenibilidad en la Compañía

Adicionalmente, contamos con una Oficina de Negocio Responsable la cual divulga y da seguimiento al cumplimiento de nuestros PNR (Principios de Negocio Responsable). En México, la oficina se compone

de los máximos representantes de la Dirección de Auditoría, Inspección e Intervención, Secretaría General, Capital Humano, Regulación y Relaciones Institucionales, la cual reporta al Comité de Dirección y a la Oficina Corporativa de PNR (Principios de Negocio Responsable) con miembros de las áreas de Recursos Humanos, Legal, Auditoría Interna, Sostenibilidad, Marketing, Compras y Operaciones.

Nuestro plan de Negocio Responsable en su diseño, aprobación, operación y reporte está gestionado por los siguientes actores, cada quien con una función bien definida.





- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

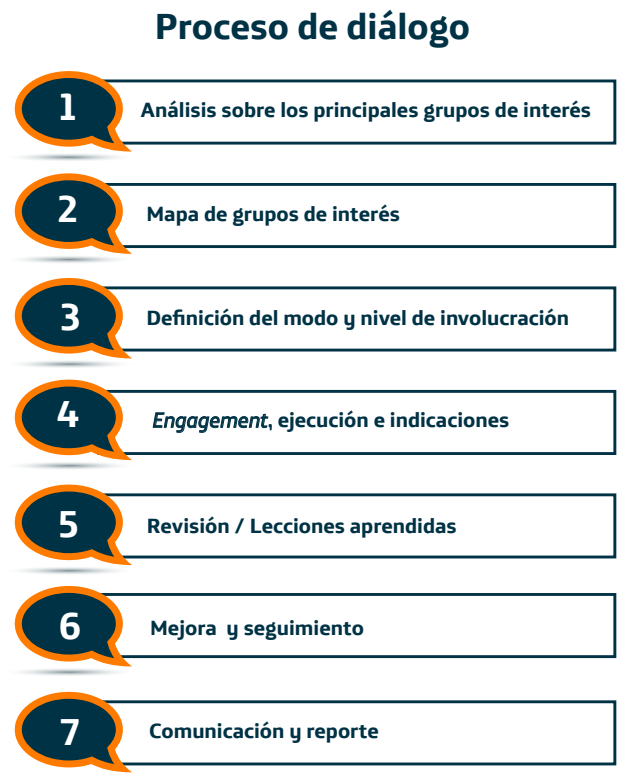
Diálogo e involucramiento con nuestros grupos de interés: de la teoría a la práctica

En Telefónica México mapeamos nuestros grupos de interés con base en los lazos que tenemos como parte de nuestra operación con algunos de ellos, así como en la observación de nuestro entorno. Derivado de ello, identificamos las áreas involucradas dentro de Telefónica y establecemos los mecanismos de comunicación que faciliten la toma de decisiones.

En 2016, se creó a nivel global el Panel Asesor en Negocio Responsable con el objetivo de considerar las opiniones y demandas de nuestros principales grupos de interés a la hora de tomar decisiones en las áreas de gestión de la empresa. Esta plataforma de diálogo tiene presencia en todas las localidades y se gestiona bajo este proceso.

Objetivos del Panel Asesor en Negocio Responsable:

- Establecer un diálogo, ordenado e inclusivo, con nuestros grupos de interés en los temas materiales.
- Incorporar la sostenibilidad en las decisiones y procesos de negocio.
- Dar seguimiento a comentarios y contribuciones de nuestros grupos de interés.
- Evaluar el desempeño y relevancia de los temas materiales identificados por el Panel.

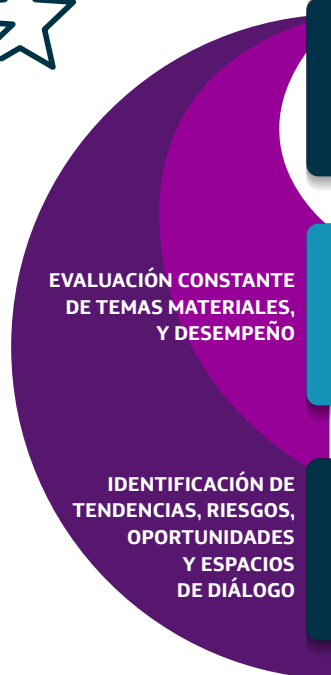
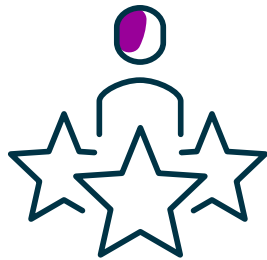


Nuestro propósito es convertir a nuestros grupos de interés en un activo estratégico para la Compañía.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Estructura y dinámica de funcionamiento del Panel Asesor en Negocio Responsable:

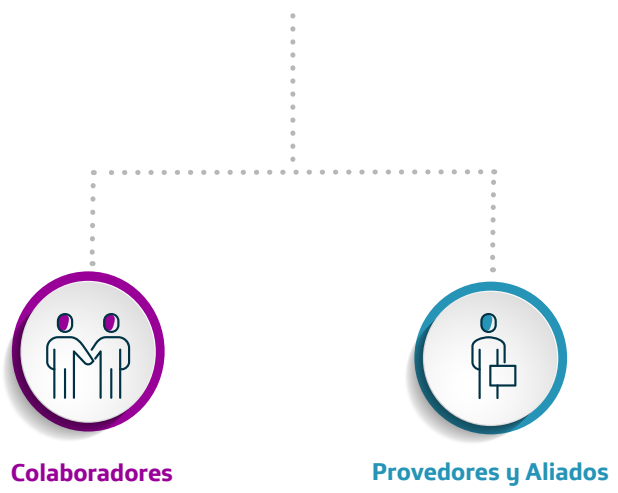
Con el fin de lograr la máxima representación de nuestros grupos de interés y fomentar, tanto la participación como el debate, podemos representar así nuestra relación con cada uno de ellos:



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. **Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Canales de comunicación por grupo de interés.

Porque cada uno de nuestros grupos de interés es único, definimos los canales de comunicación más adecuados a sus hábitos de fuente de información, así como una variedad de medios que nos permita alcanzar todos los públicos.



- Colaboradores**
- Intranet
 - Comunicados internos
 - Compendio semanal Entérate
 - Diario Telefónica
 - Pantallas en edificios corporativos
 - Red social corporativa Yammer
 - IP teléfonos y herramienta celular
 - Campañas internas
 - Canal Principios de Negocio Responsable
 - Correo *Compliance*
 - Canal Conflicto de Interés
 - Correo directo al CEO (Correo Escríbeme)
 - Talleres de inducción
 - Cursos de capacitación
 - Reuniones mensuales y semanales de *staff*
 - Foro de Líderes (3 eventos)
 - Página de internet de Telefónica y Movistar

- Provedores y Aliados**
- Buzón Principios de Negocio Responsable
 - Buzón *Compliance*
 - Buzón Conflicto de Interés
 - Talleres de inducción Aliados
 - Boletín Aliados
 - Portal de proveedores



- Medios de comunicación**
- Boletín de prensa
 - Entrevistas
 - Inserciones en medios impresos
 - Eventos
 - Ruedas de prensa
 - Presencia en cámaras y grupos de trabajo
 - RRSS corporativas y comerciales (Telefónica y Movistar)
 - Informes de Sostenibilidad

- Universidades**
- Página web corporativa, comercial
 - Portal Dialogando
 - Números de atención vía telefónica
 - Centros de Atención y Ventas
 - Estudio anual de diálogo con grupos de interés
 - Canal Negocio Responsable

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Principales iniciativas de diálogo



Colaboradores

El programa de compañía "Elegimos todo", creado en 2015, guía nuestra comunicación interna, ayudándonos a ser transparentes, abiertos y por lo tanto a fortalecer el compromiso de nuestros colaboradores, mismos que evalúan anualmente nuestros medios de comunicación.

- Realizamos 452 comunicados internos.
- Publicamos 47 boletines semanales Entérate.
- Reproducimos +2,000 videos en nuestras pantallas de pasillo.
- Contamos con Diario Telefónica a nivel global.
- Realizamos +120 publicaciones a través de nuestra red social corporativa global, Yammer, la cual facilita la comunicación, el intercambio de opiniones y buenas prácticas entre los países donde tenemos presencia.
- Realizamos +100 eventos internos.

**Propósito 2018 del área de Comunicación y Cultura:
Ser su aliado estratégico, trabajando en equipo e impulsando la transformación digital a través de innovadoras estrategias de comunicación, brindando un excelente servicio.**

Como parte de nuestra política de puertas abiertas, permitimos y alentamos nuestros colaboradores a establecer un diálogo permanente con los Directivos de Telefónica mediante varios medios, de los cuales destacan:

- Correo Escíbeme, donde nuestro CEO responde a las preocupaciones y sugerencias de nuestros colaboradores.
- Desayunos y comidas periódicas con la alta dirección para reforzar la estrategia de la compañía.
- Foro de Líderes, donde se presenta la estrategia, los retos, objetivos e indicadores de la empresa.



Proveedores y Aliados

Siendo la gestión de la cadena de valor un tema material para Telefónica, en México desarrollamos herramientas de comunicación para impulsarlos a contribuir a la sostenibilidad:

- Boletín Aliados, se difunde bimestralmente con empresas aliadas con el propósito de compartir información social, empresarial y comercial de la empresa.
- Estudio de materialidad, donde consideramos a nuestros proveedores y aliados como pieza clave del Panel.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos



Medios de Comunicación

Como parte de nuestras acciones en el ámbito de la confianza digital, mantenemos una estrecha relación con los medios de comunicación, quienes nos permiten difundir mensajes a nuestros grupos de interés:

- Publicamos 107 boletines de prensa a nivel grupo en México, los cuales se encuentran públicos en nuestras redes sociales y en nuestra sala de prensa.
- Difundimos los temas de interés para Telefónica México en los principales noticieros de radio a nivel nacional, poniendo especial énfasis en los noticieros financieros.
- Atendimos a más de 40 solicitudes de información por parte de medios de comunicación nacionales y extranjeros.
- Participamos en más de 66 entrevistas, reportajes, publirreportajes e inserciones especiales en periódicos y revistas locales y nacionales.
- Invitación a periodistas y líderes de opinión a nuestros 34 eventos para asegurar una comunicación transparente y cercana, por ejemplo:

- Partidos de futbol de la selección mexicana y eventos culturales patrocinados por Movistar.



Sociedad en general

Contamos con diversos canales de comunicación digital a través de los cuales mantenemos una relación cercana con la sociedad en general, a fin de fortalecer nuestra cercanía y respuesta a sus expectativas.



**Telefónica
2017**

**47,195
seguidores**



**32,035
seguidores**



**+ de 22,000
visitas mensuales**


**Movistar
2017**

**51,000
seguidores**

**34,000
seguidores**

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. **Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Tipos de involucramiento y relación con nuestros grupos de interés.

 Información Dar a conocer	 Consultar	 Participar Dialogar	 Colaborar	 Empoderar Involucrar
<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>Principalmente comunicación unidireccional de la Compañía a nuestros grupos de interés sobre las prácticas o nuevos desarrollos que pueden impactarlos.</p> <p>OBJETIVOS, EJEMPLOS Y DESARROLLO</p> <p>Panel Central de Negocio Responsable, Panel Asesor de Negocio Responsable, cartas, boletines informativos, informes, presentaciones, discursos, videos, informes, entrevistas, jornadas de puertas abiertas...</p> <p>¿QUÉ BUSCAMOS?</p> <p>Transparencia</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>Preguntamos por la perspectiva de nuestros grupos de interés para identificación de tendencias, evaluación de impacto, identificación de riesgos y toma de decisiones. El flujo principal de información es en una sola dirección, aunque ha dado lugar en muchas ocasiones a conversaciones más en profundidad.</p> <p>OBJETIVOS, EJEMPLOS Y DESARROLLO</p> <p>Medir y evaluar: encuestas, <i>focus groups</i>, evaluaciones, audiencias públicas, talleres, foros de debate, líneas directas.</p> <p>¿QUÉ BUSCAMOS?</p> <p>Transparencia Escucha</p> <p>Pone en valor los comentarios y puntos de vista de los grupos de interés</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>Una conversación bidireccional y/o multipartita en la que los grupos de interés juegan un papel más importante en la toma de decisiones. Las conclusiones se implementan y/o escalan dentro de la Compañía.</p> <p>OBJETIVOS, EJEMPLOS Y DESARROLLO</p> <p>Debate en profundidad: grupos de trabajo asentados, entrevistas, trabajos de investigación y análisis.</p> <p>¿QUÉ BUSCAMOS?</p> <p>Transparencia Escucha Colaboración Debate en torno a un propósito común</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>Colaboración entre dos o más partes en un área de interés mutuo. La Compañía y las partes interesadas logran sinergias y reducir los riesgos combinando recursos y áreas de especialización.</p> <p>OBJETIVOS, EJEMPLOS Y DESARROLLO</p> <p>Colaboración activa: establecimientos de Comités, proyectos en conjunto con partes interesadas, alianzas y negociación colectiva.</p> <p>¿QUÉ BUSCAMOS?</p> <p>Transparencia Escucha Compromiso Colaboración y relación positiva con base en un propósito común</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p> <p>Las partes interesadas disponen del medio formal para influir en el gobierno corporativo y toma de decisiones de la Compañía.</p> <p>OBJETIVOS, EJEMPLOS Y DESARROLLO</p> <p>Compartir responsabilidades: representación de partes interesadas en la Junta Directiva, canal específico de denuncia de incumplimiento de las políticas, existencia de garantías.</p> <p>¿QUÉ BUSCAMOS?</p> <p>Involucración efectiva: compartir propósito y responsabilidades</p>

La compañía cumplió al 100% con sus objetivos 2017 en términos de comunicación, y se fija como objetivo el seguir mejorando en estos temas para el 2018 con todos nuestros grupos de interés:

ABIERTO	RETADOR	CONFIABLE
Agilidad	Cercanía	Innovación colaborativa
Valor por tu dinero	Transparencia	
		
Inversionistas	Empleados	Clientes
		
Gobierno	Sociedad	Aliados



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Participación en Cámaras, Asociaciones y ONG´s

Con el fin de fortalecer nuestra relación con los grupos de interés trabajamos en conjunto con las principales cámaras, asociaciones y ONG´s referentes del sector de telecomunicaciones.



Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL)

Objetivos

Reúne a operadores, fabricantes y empresas del sector Telco, es intermediario con actores políticos e Instituciones públicas.

Acción de Telefónica

Impulsamos la iniciativa "We Care" con la *Global Social Mobile Association* (GSMA) para:

- Reducir el robo de terminales.
- Fomentar la protección a la infancia.
- Promover la inclusión digital.
- Proteger el medio ambiente.



Cámara Nacional de la Industria Electrónica, Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información (CANIETI)

Objetivos

Fomenta la competencia y el desarrollo del sector industrial en México. Cuenta con 1,000 afiliados en el país y 5 sedes regionales.

Acción de Telefónica

Elaboración en conjunto con otros actores del sector de propuestas normativas relativas a iniciativas y procedimientos regulatorios en curso Convención Nacional CANIETI, 13-14 de septiembre en donde participamos en el panel "Despliegue de Infraestructura para reducir la brecha digital y potenciar el México del futuro"

Asociación de Internet.mx

Objetivos

Referencia en el ámbito de Internet y la Tecnologías de la Información en México.

Acción de Telefónica

Día de Internet 2017, 18 de mayo.



International Chamber of Commerce (ICC)

Objetivos

Enriquece el fomento económico, político y social.

Acción de Telefónica

Tenemos presencia en la Comisión Economía Digital del ICC, cuyo objetivo es promover el desarrollo global de la economía digital así como el continuo crecimiento de las tecnologías de información y comunicación.



Cámara Española de Comercio en México (CAMESCOM)

Objetivos

Representación empresarial de las empresas españolas en México.

Acción de Telefónica

Somos parte del Consejo Directivo y participamos en la creación de una Comisión de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

El 1 de junio se firmó un convenio con la Procuraduría General de la República para colaborar en el programa de Alerta Amber para la búsqueda de niños desaparecidos.

Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (CEMEFI)

Objetivos

Promueve y articula la participación filantrópica, comprometida y socialmente responsable de los ciudadanos, organizaciones y empresas para alcanzar una sociedad más equitativa, solidaria y próspera.

Acción de Telefónica

Obtuvimos por decimoquinto año consecutivo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), así como la insignia Empresa Socialmente Responsable Comprometida con la Inclusión Social. Del mismo modo durante la XVIII Edición del Reconocimiento Iberoamericano a la Comunicación Empresarial con Causa, fuimos galardonados con el premio Caracol de Plata 2017 en la categoría Medios Digitales gracias a la campaña "Love Story" enfocada a la protección infantil con respecto al uso de redes sociales.

Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN)

Objetivos

Organismo de representación empresarial que contribuye a lograr el desarrollo sostenido de la industria mexicana.

Acción de Telefónica

Obtuvimos el premio "Ética y Valores en la Industria" por sexto año, el cual reconoce avances y madurez de nuestros procesos de la Responsabilidad Social Corporativa.



Consejo Ejecutivo de Empresas Globales (CEEG)

Objetivos

Busca el desarrollo del comercio exterior, la inversión extranjera y el desarrollo tecnológico.

Acción de Telefónica

Participación de nuestro CEO en las sesiones sobre el desarrollo del comercio exterior, la inversión extranjera y el desarrollo tecnológico.

Universidad Anáhuac

Objetivo

Ser una comunidad universitaria que contribuya e impulse el proceso de formación integral de las personas por su excelente e innovadora preparación profesional y cultural de nivel internacional.

Acción de Telefónica

Participamos en diversos eventos académicos con la presencia de nuestros directivos, además impartimos la Cátedra Corporativa Telefónica y realizamos el curso "Telecomunicaciones para mentes brillantes" por medio de *Massive Online Open Course (MOOC)*.

Por otra parte contamos con un convenio para que estudiantes puedan ser parte de Telefónica a través de nuestro programa de prácticas profesionales, becarios y programa Talentum.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Evaluación de Telefónica, indicadores de reputación y sostenibilidad

Desde el 2016, medimos la percepción que nuestros diferentes grupos de interés tienen de nuestro desempeño, a través del indicador de reputación *RepTrak Pulse* del *Reputation Institute*, el cual incluye una dimensión de confianza.

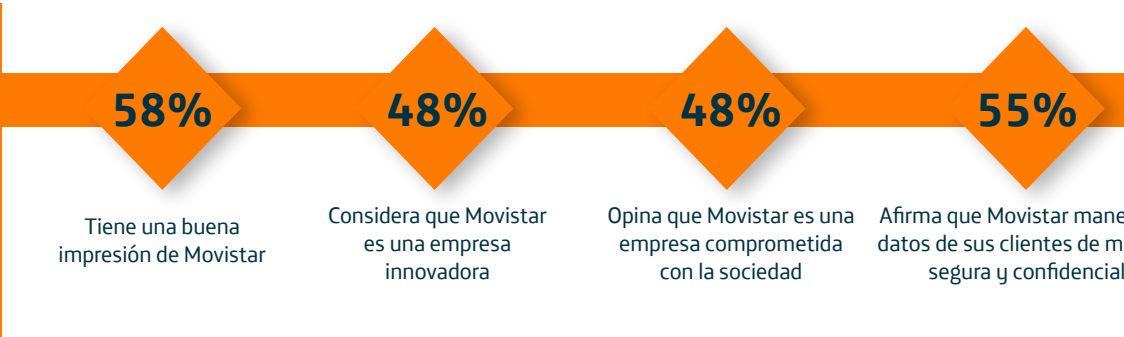
La confianza es clave para la continuidad de nuestro negocio, siendo el público general uno de los *stakeholders* más exigentes para nosotros y para todo el sector.

Asimismo, en las entrevistas del Panel Extendido, Telefónica aparece como una de las compañías más mencionadas tanto por sus actuaciones en sostenibilidad como por su buena reputación entre el público informado.



Reputación corporativa

Como complemento a la identificación de los temas relevantes para la Compañía, evaluamos el nivel de desempeño que nuestros grupos de interés atribuyen a Telefónica Movistar y la reputación de la misma.

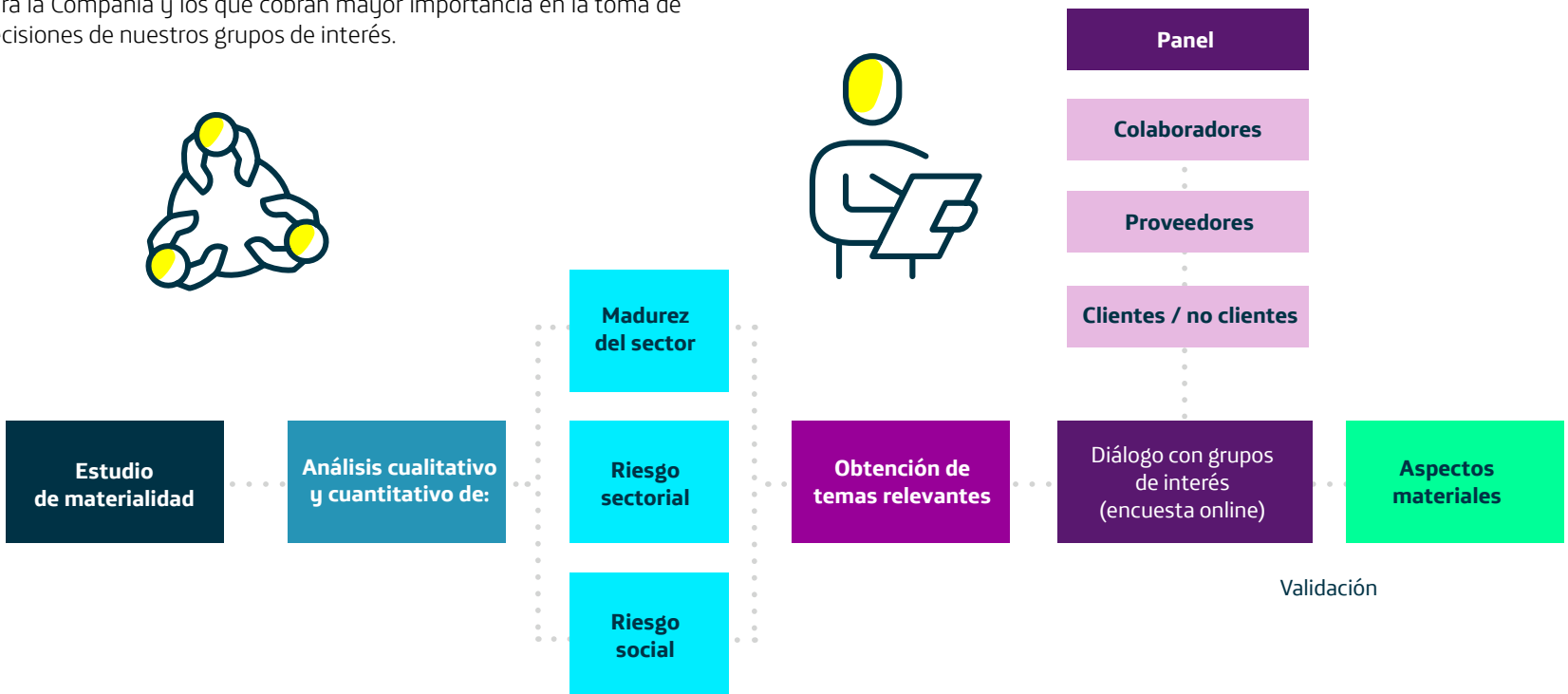
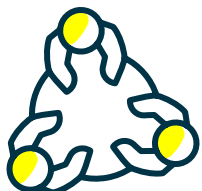


- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos



Análisis de materialidad

Llevamos periódicamente un proceso de análisis cualitativo y cuantitativo de la madurez del sector mediante una metodología común en todos los países, que nos ayuda a identificar el riesgo tanto sectorial como social y la relación entre los aspectos más relevantes para la Compañía y los que cobran mayor importancia en la toma de decisiones de nuestros grupos de interés.



Adicional a este análisis, nuestro Panel Asesor de Negocio Responsable se reúne periódicamente para hablar acerca de los temas que se identificaron, las acciones a implementar, así como su actualización en conjunto con nuestros grupos de interés.

GRI 102-46 | GRI 102-44

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. **Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

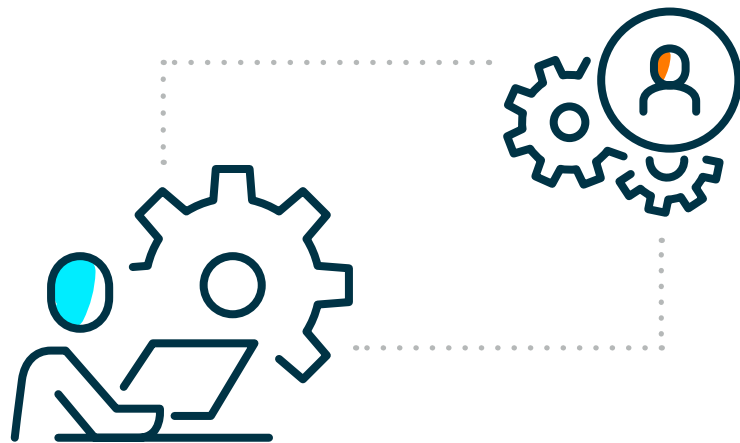
Matriz de materialidad

De esta forma el estudio de materialidad es el proceso que nos permite identificar aquellos asuntos que pueden afectar nuestra habilidad para crear valor en el corto, mediano y largo plazo.

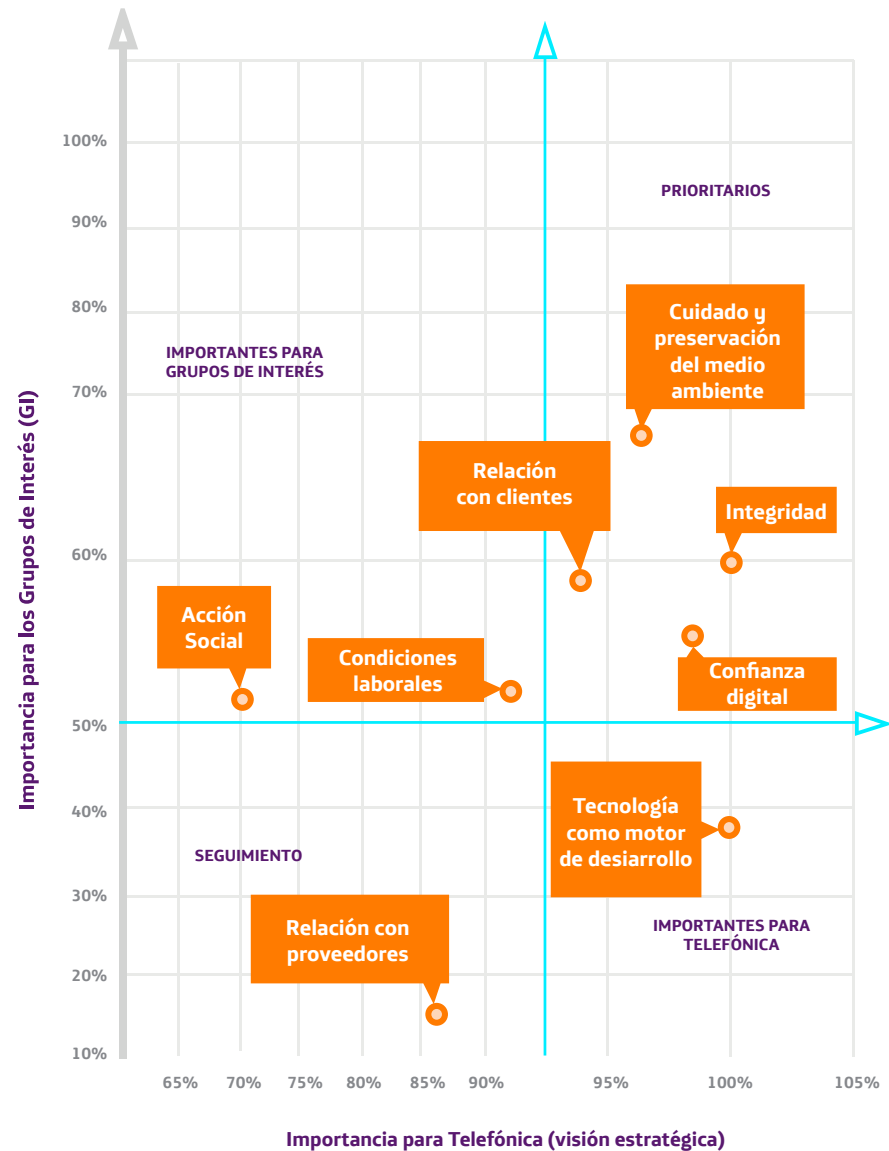
Por medio de la consulta realizada a nuestros grupos de interés locales identificamos aquellos temas relevantes para cada uno de ellos, así como para la visión interna de Telefónica. Dentro de los ocho temas consultados destacamos:

Cuidado y Preservación del Medio Ambiente, Integridad, Confianza digital y Relación con Clientes

Gracias a ello pudimos construir nuestra matriz de materialidad:



GRI 102-21 | GRI 102-47 | GRI 103-1 | GRI 103-2



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. **Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Temas materiales



Confianza digital

Para que nuestros clientes se sientan seguros al usar nuestros servicios, aseguramos el correcto manejo de sus datos con estándares superiores a los establecidos por la ley, promovemos el uso responsable de la tecnología entre la sociedad en general y ponemos especial énfasis en proyectos de protección a la infancia que fomenten un entorno digital más seguro.

Para más información ver capítulo **Compromiso con el Cliente – Confianza digital.**



Cuidado y Preservación del Medio Ambiente

Tenemos el firme compromiso de reducir nuestra huella ambiental y seguir ofreciendo nuevas soluciones a través de la digitalización, integrando acciones relacionadas a nuestra operación y promoviendo entre la sociedad en general programas con los que pueda sumarse en beneficio del planeta.

Para más información ver capítulo **Compromiso con el Medio Ambiente.**



Integridad

Queremos ser una empresa en la que nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general puedan confiar. Para conseguirlo, comunicamos de forma clara hacia nuestros grupos de interés los principios que guían nuestras acciones, las cuales recogen las directrices que seguimos como compañía en todo lo que hacemos.

Para más información ver capítulo **Ética Empresarial**



Relación con clientes

Nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos, es por esto que tenemos la firme convicción de convertirnos en el mejor aliado digital para cada uno de ellos, por lo que mantener el diálogo abierto y una comunicación constante es de vital importancia para cumplir con sus expectativas y mejorar su experiencia.

Para más información ver capítulo **Compromiso con el Cliente – Satisfacción del cliente**



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Identificación y gestión de riesgos

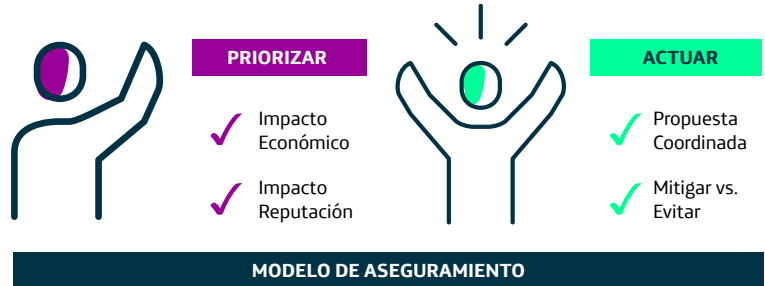
Modelo de gestión de riesgos

Con el objetivo de asegurar la permanencia de la empresa y conservar la confianza que nos otorgan nuestros grupos de interés, debemos identificar y gestionar los riesgos inherentes a cualquier operación de una forma adecuada. Por ello, contamos a nivel global con un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO (*Committee of Sponsoring Organizations de la Comisión Treadway*), el cual se aplica en las operaciones y empresas principales de Telefónica.



Nuestro Modelo dispone de un mapa de riesgos, el cual al tenerlos divididos en categorías nos permite priorizar y por lo tanto gestionarlos mejor. Definimos un riesgo como una posible pérdida de valor o resultados como derivado de ciertos eventos y factores internos y externos a la compañía:

- **Riesgos de negocio:** derivados de cambios en el entorno de negocio, la situación de la competencia y del mercado, cambios en el marco regulatorio o incertidumbre estratégica.
- **Riesgos operacionales:** derivados de los eventos causados por la inadecuación o fallos provenientes de la red y los sistemas informáticos, la seguridad, el servicio al cliente, la cadena de suministro, los recursos humanos, así como la gestión operativa.
- **Riesgos financieros:** derivados de movimientos adversos de las variables financieras y de la incapacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos. Asimismo, se incluyen dentro de esta categoría los riesgos de naturaleza fiscal.
- **Riesgos globales:** derivados de eventos que afectan de manera transversal al Grupo Telefónica, incluyendo los temas de sostenibilidad y cumplimiento.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. **Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Proceso de gestión de riesgos:

El proceso toma como base los objetivos estratégicos de la Compañía para poder identificar los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los mismos. Se identifican tanto las causas como los efectos posibles de los riesgos, luego se evalúa su relevancia dependiendo de dos factores: su impacto eventual y su probabilidad de ocurrencia.




El gestor crea estrategias para evitar o transferir el riesgo, o mitigarlo en su caso. Existen varios mecanismos de respuesta y seguimiento razonable en función de la tipología de riesgo considerada.

El detalle de los riesgos principales a los cuales se enfrenta Telefónica se encuentran en el **Informe de Gestión de los Estados Financieros**.



En Telefónica México nos apoyamos en la Dirección de Auditoría, Inspección e Intervención, la cual divide su modelo de observancia en tres pilares: gestión de riesgos, auditoría e intervención.

MODELO DE OBSERVANCIA

 GESTIÓN DE RIESGOS	 AUDITORIA	 INTERVENCIÓN
<p>FUNCIÓN Identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto al alcance de los objetivos de la organización.</p> <p>FUNCIONAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de la metodología del Manual de Gestión de Riesgos. • Reuniones ejecutivas con áreas de negocio. • Presentación de resultados al Comité de Dirección local y a nivel Corporativo. <p>LOGROS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de un modelo formativo estructurado enfocado a la gestión de riesgos en procesos. • Durante 2017 se realizó el análisis a 23 procesos. • Lanzamiento del Taller Gestión de Riesgos en Procesos, impartido a 202 gerentes (objetivo 150). • Reconocimiento de nuestra metodología como robusta y completa, en cumplimiento con la Norma ISO 9001 - 2001. 	<p>FUNCIÓN Cumplir con el plan Anual de Auditoría Interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar procesos de negocio. • Cumplir con leyes y regulaciones. • Utilizar metodologías y Normativas Corporativas. <p>FUNCIONAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del Plan Anual por el Corporativo. • Trabajo de campo de Auditoría • Exposición de áreas de oportunidad al gestor auditado • Gestor crea plan de acción con fechas para corregir. • Seguimiento periódico a la recomendación propuesta. <p>LOGROS</p> <p>Cumplimiento con la ejecución de las auditorías marcadas por el plan anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de 33 auditorías. Identificación de áreas de oportunidad en los procesos de negocio. • Validación del plan de acción correctivo para cada proceso. 	<p>OBJETIVO Asegurar la existencia y cumplimiento razonable de las estructuras de control interno y el cumplimiento de las normativas corporativas, a través de la revisión continua de los controles de validación así como la autorización de pagos realizados por la empresa por servicios y bienes adquiridos</p> <p>FUNCIONAMIENTO</p> <p>Utilización de la herramienta tecnológica, que permite hacer validaciones de forma automática a fin de facilitar la revisión y detección; y a su vez minimizar el riesgo de pagos improcedentes.</p> <p>LOGROS</p> <p>Cumplimiento de las normas corporativas y aplicación de los controles operativos clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión del 100% de propuestas de pago en forma automática. • Soportes de evidencias en los sistemas, permitiendo la trazabilidad de los procesos revisados. • Mejora en los procesos de viajes, arrendamientos y comprobación de anticipos.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Ética empresarial y cumplimiento

Principios de Negocio Responsable (PNR), nuestro código ético.

Aprobados en 2006, **los Principios de Negocio Responsable** son las directrices que guían el actuar y la conducta diaria de todos los que conformamos Telefónica, reflejando nuestro fuerte compromiso con tener una relación de confianza con nuestros grupos de interés.

Desde su creación, los PNR nos han permitido consolidar nuestra cultura ética, adecuándolos poco a poco a las mejores prácticas a nivel global. La última actualización, realizada durante el año 2016, se enfocó, entre otros temas, en privacidad y seguridad, cumplimiento y transparencia fiscal, comunicación responsable y protección de accionistas minoritarios.

Nuestros Principios de Negocio Responsable se fundamentan en tres valores básicos:

- LA INTEGRIDAD**

Honestidad y actuación acordes a estándares éticos innegociables.

- EL COMPROMISO**

Actuar siempre de forma responsable con nuestros grupos de interés y cumplir con lo prometido.

- LA TRANSPARENCIA**

Dar acceso a información clara sobre nuestra estrategia y actividades a nuestros grupos de interés, atender sus dudas.

Al cierre del año 2017 reforzamos nuestra campaña anual con el lanzamiento del programa "On Principle", el cual acerca nuestros PNR al colaborador de una manera divertida, participativa y didáctica, retándolos y dándoles las herramientas para aplicarlos en su actuar día a día.

Nuestros Principios de Negocio Responsable:

1. Gestión ética y responsable.
2. Nuestro compromiso con el cliente.
3. Nuestro compromiso con los empleados.
4. Gobierno corporativo y control interno.
5. Respeto a los derechos de privacidad y de libertad de expresión.
6. Nuestro compromiso con la seguridad de la información.
7. La comunicación responsable.
8. La gestión responsable de nuestra cadena de suministro.
9. Nuestro compromiso con el medio ambiente.
10. Nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos.

74.5 horas de formación sobre los Principios de Negocio Responsable, 149 nuevos colaboradores capacitados (100%)

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Principios de Negocio Responsable y nuestra cadena de valor:

Buscando tener una cadena de valor sostenible, que comparta nuestros valores, alentamos a nuestros proveedores y socios a cumplir con nuestros PNR y aplicarlos en sus propias cadenas de suministro. Para ello, los formamos regularmente sobre temáticas de ética.

Los PNR se encuentran inmersos en todos nuestros procesos, ya que cada principio se desglosa en normativas y políticas relevantes vinculadas a nuestra cadena de valor:

- **Norma Anticorrupción:** indica el buen actuar con respecto a los estándares éticos de integridad y honestidad, promovidos internamente en la Compañía, del mismo modo regula el intercambio de regalos y prohíbe cualquier forma de soborno, fortaleciendo nuestro principio de tolerancia cero con temas de corrupción y fraude.
- **Norma Corporativa de Conflicto de Interés:** guía a nuestros colaboradores, en caso de enfrentarse a un dilema ético, para que sepan cómo comportarse bajo los principios de rectitud y honestidad, y así enfrentar el problema.

Cumplimiento:

El área de *Compliance* cuida la integridad y reputación de la empresa como valor fundamental. Se asegura que el 100% de nuestros colaboradores tengan acceso a la información y conocimiento de las normas en el tema mediante:

- Publicación de comunicados internos “Entérate” contenidos en la intranet, así como, contenidos relacionados en el plataforma de consulta documental SIGMA.
- Cláusula anticorrupción en el contrato individual de trabajo.

- Lanzamiento del curso *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA) con modalidad presencial y online, ya realizado por el **87% de la plantilla.**

También plasmamos en políticas las reglas en materia de integridad, anticorrupción, prevención penal y sanciones administrativas.

Finalmente, todas nuestras operaciones son evaluadas en riesgos de corrupción. Los propietarios de los riesgos participan activamente en la evaluación, considerando la probabilidad e impacto de los riesgos, usando métricas, análisis de tendencias, nivel de aseguramiento, entre otros elementos.



Carta de los Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores de la compañía

1. Principales magnitudes 2017

2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades

3. Gobierno corporativo

4. Negocio responsable

5. Modelo y desarrollo de negocio

6. Compromiso con el cliente

7. Compromiso con nuestro equipo

8. Compromiso con la sociedad

9. Compromiso con el medio ambiente

10. Anexos

Buenas prácticas

Campaña global 'On Principle'



Uno de nuestros principales objetivos es que todos nuestros empleados conozcan los Principios de Negocio Responsable y los apliquen en su día a día.

Para conseguirlo, durante el último cuatrimestre de 2017 lanzamos una nueva campaña global de comunicación interna, "On Principle". Se dirige a los profesionales de todos los países en los que estamos presentes y continúa durante 2018.

Basada en el marketing de contenidos, "On Principle" utiliza el humor para acercar los Principios al empleado de una forma fresca, llamativa, divertida, participativa y didáctica, para que los perciban como algo inherente a su trabajo como algo propio.

La campaña arrancó con un reto dirigido a la plantilla y un mensaje del Presidente para, a continuación, abordar más en detalle la integridad y la gestión responsable.



Canales de asesoramiento y denuncias:

Por medio de nuestros canales de denuncia abiertos a colaboradores, proveedores y sociedad en general, conocemos y resolvemos todas las dudas, quejas o sugerencias expresadas en dichos canales o a través del correo de Compliance: compliancembx@telefonica.com.

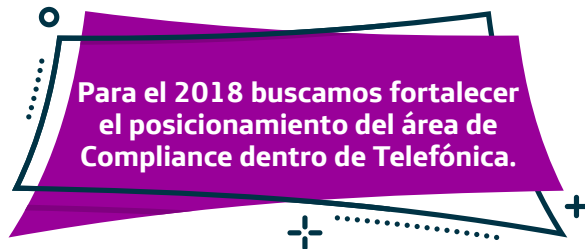


Buenas prácticas para la lucha contra la corrupción:

Durante el certamen organizado por Opciona y Telefónica Open Future, a través de Wayra, se otorgaron los reconocimientos al Premio Innovación Anticorrupción 2016, el cual reúne a los talentos en el desarrollo de aplicaciones móviles y servicios web enfocados a la prevención de la corrupción en la Ciudad de México.

Los proyectos ganadores en la categoría de Mejor Prototipo Funcional fueron Lígúe Político y Obra Chueca, recibiendo un premio de 225 mil pesos en efectivo por Opciona y 125 mil pesos en servicios de aceleración por parte de Wyara México.

Te invitamos a conocer de que trata cada uno de los proyectos ganadores en nuestra [nota de prensa](#).



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

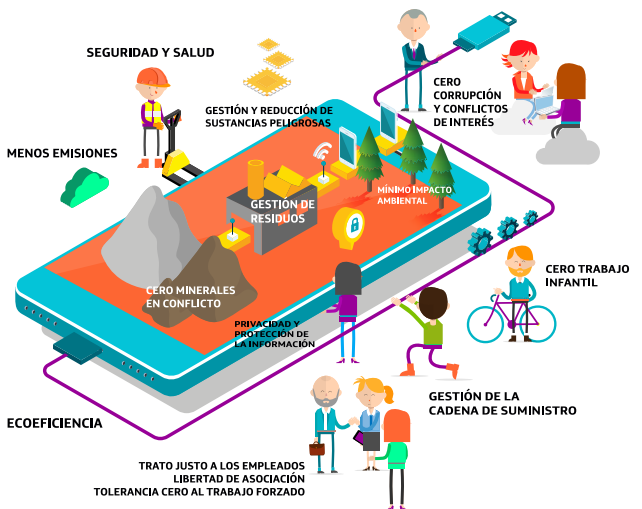
Gestión de la cadena de suministro

En Telefónica México estamos conscientes del impacto que pueden tener nuestros proveedores en la compañía y la sociedad, por lo que fomentamos, establecemos y mantenemos elevados niveles de exigencia en nuestra cadena de suministro, promoviendo el cumplimiento de estándares de calidad de sus productos e integrando criterios éticos, sociales, medioambientales y de privacidad en todo lo relacionado con nuestras operaciones.

Gestión de riesgos

Marco normativo para proveedores a cumplir
 Todos nuestros proveedores futuros y actuales deben aceptar durante su registro o renovación la política de anticorrupción, suministro y sostenibilidad la cual dictamina criterios de Negocio Responsable.

Criterios de Negocio Responsable



GRI 102-9 | GRI 102-10 | GRI 205-2 | GRI 407 | GRI 412-1 | GRI 412-3 | GRI 408-1 | GRI 409-1 | GRI 414-2 | GRI 414-1



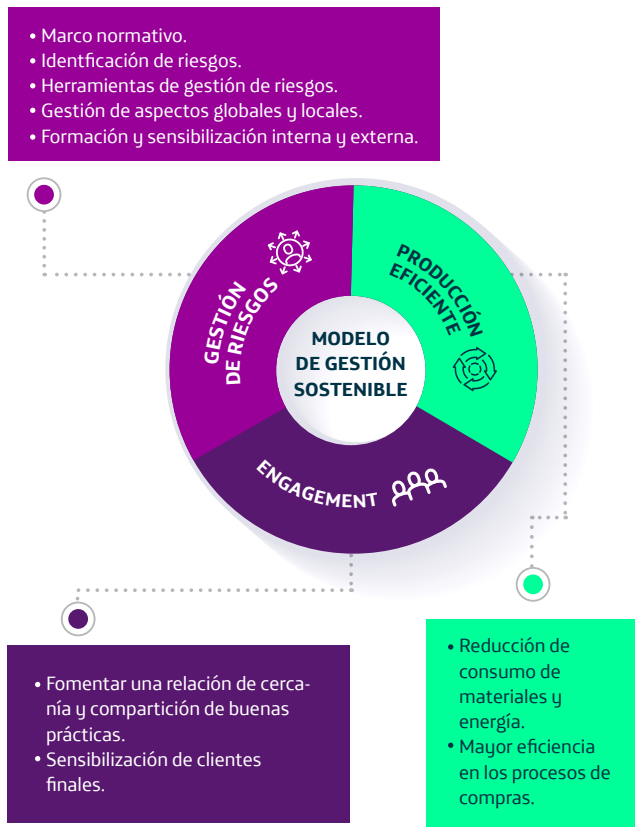
Criterios éticos	Cumplimiento de la ley Anticorrupción Conflictos de interés		
Criterios sociales	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border-right: 1px solid white; padding-right: 10px;"> Criterios sociales Relación laboral Horario de trabajo y salarios No discriminación Trabajo forzado y tráfico de personas Trabajo infantil y personas jóvenes </td> <td style="padding-left: 10px;"> Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva Condiciones de seguridad y salud Minerales procedentes de áreas afectadas por conflictos de alto riesgo. </td> </tr> </table>	Criterios sociales Relación laboral Horario de trabajo y salarios No discriminación Trabajo forzado y tráfico de personas Trabajo infantil y personas jóvenes	Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva Condiciones de seguridad y salud Minerales procedentes de áreas afectadas por conflictos de alto riesgo.
Criterios sociales Relación laboral Horario de trabajo y salarios No discriminación Trabajo forzado y tráfico de personas Trabajo infantil y personas jóvenes	Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva Condiciones de seguridad y salud Minerales procedentes de áreas afectadas por conflictos de alto riesgo.		
Criterios medioambientales	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border-right: 1px solid white; padding-right: 10px;"> Cumplimiento de la ley Ciclo de vida y actuación preventiva Política ambiental Gestión ambiental Cambio climático </td> <td style="padding-left: 10px;"> Residuos Sustancias peligrosas y productos químicos Consumo de materiales, recursos y emisiones atmosféricas. </td> </tr> </table>	Cumplimiento de la ley Ciclo de vida y actuación preventiva Política ambiental Gestión ambiental Cambio climático	Residuos Sustancias peligrosas y productos químicos Consumo de materiales, recursos y emisiones atmosféricas.
Cumplimiento de la ley Ciclo de vida y actuación preventiva Política ambiental Gestión ambiental Cambio climático	Residuos Sustancias peligrosas y productos químicos Consumo de materiales, recursos y emisiones atmosféricas.		
Criterios de privacidad y confidencialidad de la información	El proveedor deberá disponer de una política que recoja los principios de privacidad que reflejen su compromiso de proteger los datos de carácter personal que le han sido confiados, conforme a la legislación de protección de datos personales aplicable y a las instrucciones de Telefónica.		

Para mayor información sobre nuestros Principios de Negocio Responsable, consultar Gobierno y gestión de la sostenibilidad - Principios de Negocio Responsable

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Modelo de gestión sostenible

Desarrollamos nuestro modelo de gestión sostenible de la cadena de suministro con base en los siguientes tres enfoques:



En Telefónica México contamos con 567 proveedores adjudicados; 490 de ellos son nacionales lo que representa el 86.4% de nuestras compras a nivel local.

GRI 102-9 | GRI 102-10 | GRI 102-11 | GRI 308-2

Lejos de solamente exigir, queremos ayudar a nuestros proveedores a alcanzar una gestión sostenible, compartiendo con ellos información y buenas prácticas. Lo hacemos con nuestro boletín trimestral, pero también con diversos talleres que les impartimos.

Diálogo con nuestros proveedores.

Por esta razón, contamos con importantes herramientas de comunicación, como lo son el boletín trimestral Aliados, Portal Aliados, Portal Proveedor y eventos, a través de los cuales transmitimos nuestros Principios de Negocio Responsable, buenas prácticas y cultura.

El gráfico muestra dos tarjetas de objetivos para 2018 con un fondo decorativo de líneas y símbolos matemáticos:

- Objetivo 2018 (tarjeta púrpura):** Crear un curso de Gestión de Terceros para los responsables de área que tienen personal aliado en su operación, con el fin de disminuir los riesgos laborales.
- Objetivo 2018 (tarjeta amarilla):** Desarrollamos un curso en línea sobre salud y seguridad en el trabajo para sensibilizar a nuestros proveedores y prevenir no conformidades.

Carta de los Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores de la compañía

1. Principales magnitudes 2017

2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades

3. Gobierno corporativo

4. **Negocio responsable**

5. Modelo y desarrollo de negocio

6. Compromiso con el cliente

7. Compromiso con nuestro equipo

8. Compromiso con la sociedad

9. Compromiso con el medio ambiente

10. Anexos

Evaluación de proveedores

Contamos con diferentes programas e iniciativas para evaluar y verificar el cumplimiento de nuestros proveedores, lo que nos permite trabajar conjuntamente con ellos, para mejorar y fomentar la gestión sostenible en toda nuestra cadena de valor.

Evaluamos a nuestros proveedores con el uso de dos herramientas externas:

- **Servicio Dow Jones Risk Compliance:** refuerza los mecanismos ya establecidos en el proceso de compras relacionados con la Política de Anticorrupción.
- **Eco Vadis:** sometemos a nuestros principales proveedores a una evaluación externa sobre su nivel de desempeño general en el ámbito de la sostenibilidad.

Plan anual de auditorías

Estas evaluaciones se complementan con nuestro plan anual de auditorías, desarrollado con base a los aspectos críticos identificados según el tipo de proveedor, el servicio y producto suministrado.

En Méxicio nos enfocamos en verificar su desempeño con base en los siguientes criterios:

CRITERIOS CONSIDERADOS EN AUDITORÍAS



ÉTICA

- Conocimiento de la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro de Telefónica.
- Código ético propio.
- Análisis de riesgos en la cadena de suministro de la empresa aliada.
- Existencia de un canal de denuncia.

GRI 308-2

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Existencia de departamento de prevención de riesgos.
- Existencia de medidas adoptadas para el control de agentes contaminantes perjudiciales para la salud de los trabajadores.
- Que el lugar de trabajo cuente con salidas de emergencia y zonas de seguridad definidas.
- Instrucción a los trabajadores en primeros auxilios y establecimiento de brigadas de emergencia.



PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS

- Reclutamiento y selección.
- Inducción, capacitación, clima y bienestar.
- Vinculación y administración de personal.
- Subcontratación.



PROGRAMA MEDIOAMBIENTAL

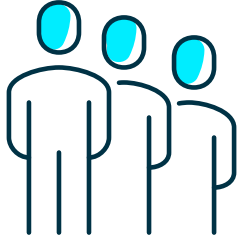
- Certificación ambiental ISO 14001.
- Procedimientos internos para minimizar el impacto ambiental.
- Implementación de programas de formación ambiental.
- Establecimiento de programas de uso racional y eficiente de agua.
- Definición de una Política de Eficiencia Energética.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable**
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Derivado de la evaluación de los criterios antes mencionados así como de presentar los resultados a ejecutivos y registrar los incumplimientos, generamos en conjunto con el proveedor un plan de acción que tendrá hasta 6 meses para implementar.

8 NUEVOS PROVEEDORES AUDITADO



con un total de
190 no conformidades
50 resueltas

También buscamos capacitar a nuestra cadena de suministro, asegurando una calidad de servicio mayor y el cumplimiento de los criterios mínimos de Negocio Responsable.

Gestión continua

A través del Programa Aliados, trabajamos para convertir a las empresas colaboradoras y terceros en nuestros aliados, con el objetivo de contar con su apoyo para alcanzar nuestros objetivos y así podamos garantizar un servicio óptimo a nuestros clientes.

Además hemos llevado a cabo diferentes iniciativas que refuerzan a nivel general nuestro sistema de control para el seguimiento de contratistas:

- Incorporamos a las diferentes agencias, distribuidores en centros comerciales al plan de auditorías sobre los aspectos laborales y de seguridad y salud en el trabajo.

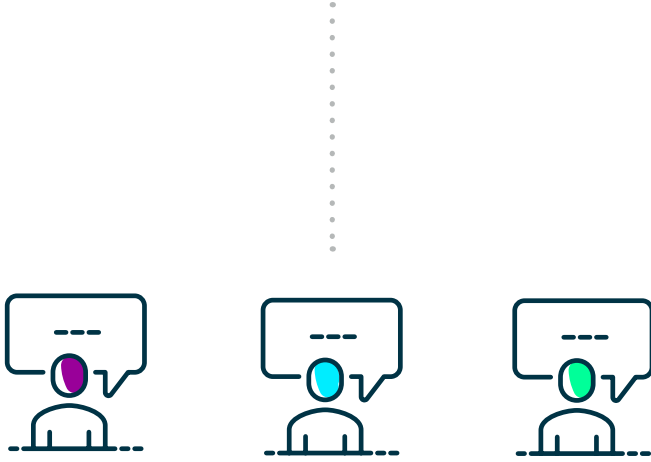
- Implementamos el programa de sensibilización interna y externa sobre aspectos de seguridad y salud en el trabajo, dónde se busca reforzar con nuestros aliados la importancia de tener un entorno seguro y sano.

Aspectos claves en nuestro sector.

Internamente mantenemos una gestión continua sobre aspectos como la privacidad y protección de datos, la erradicación del trabajo infantil, gestión de residuos y minerales en zonas de conflicto.

Eficiencia energética

Durante el 2017 Teléfono México participó en el Encuentro de Sostenibilidad realizado en Brasil, y en el 8º Workshopo Global de Energía y Cambio Climático, donde se analizaron diversos planes para impulsar la eficiencia energética y la reducción de nuestras emisiones de gases de CO2, en conjunto con nuestros proveedores.



Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

**5. Modelo y
desarrollo de
negocio**

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

Modelo y desarrollo de negocio



5





- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Tendencias, oportunidades y estrategia

Nuestra estrategia de negocio a nivel internacional está basada en tres puntos claves:



1. Impacto de la digitalización

A nivel **social y medioambiental** sabemos que la digitalización puede traer grandes beneficios de acercamiento y conectividad entre las personas al crear nuevas dinámicas de relacionamiento y trabajo, permitiéndoles acceder a grandes volúmenes de información y contenidos desde cualquier punto del planeta; lo que a su vez, ayuda a reducir el impacto ambiental al ahorrar tiempos y distancias en las actividades que se realizan vía remota sin salir de la casa u oficina.

En **términos económicos**, la digitalización permite aumentar la productividad y la eficiencia por medio de la automatización de procesos empresariales o de la implantación de elementos inteligentes en la gestión de ciudades; contribuyendo también a la generación de nuevas ventajas competitivas e innovación con el desarrollo de redes basadas en software.

2. Retos y desafíos

México es un país con un alto potencial económico pero también con grandes retos a superar, por ello, desde Telefónica estamos comprometidos en seguir potenciando el desarrollo del país, enfocándonos en los siguientes temas:

• Inclusión digital

Queremos garantizar el acceso universal de las redes y tecnologías de la información a la mayor parte de la sociedad de manera inclusiva, sin que el factor cultural, social, de género, edad o capacidad se convierta en una limitante. Por esta razón, nuestras acciones en México están encauzadas en favorecer la inserción de un mayor número de personas en el mundo digital en el sentido más amplio posible (cultural, social, género, edad y/o condición física)

• Formación digital.

Estamos comprometidos en capacitar a las personas en el aprovechamiento de las TICs con distintos programas a través de Fundación Telefónica, los cuales se centran en generar competencias y destrezas que mejoren la calidad educativa.

648
educadores beneficiados con el programa **Aulas Fundación Telefónica.**

149,247
niños beneficiarios con la formación de sus maestros

GRI 102-15

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio**
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

• **Desigualdad social**

Conscientes de que la tecnología puede ser un acelerador de las diferencias sociales, en México hemos desarrollado diversos planes de pago para que los usuarios puedan tener un mejor control del gasto de sus facturas, e incluso, puedan seguir utilizando nuestros servicios aun si no tienen saldo en ese momento. Con estas acciones queremos evitar que los bajos ingresos de la población se conviertan en un obstáculo para acceder a los servicios de telecomunicaciones.

• **Amenaza sobre la privacidad personal**

La generación masiva de datos así como el incremento de intercambios y puntos de contacto entre personas y organizaciones ha aumentado significativamente el riesgo de su captura y la utilización con fines ilícitos.

Es por ello que hemos adoptado un esquema de autorregulación que nos permite obtener una certificación voluntaria, de conformidad con los Parámetros de Autorregulación en materia de Protección de Datos Personales establecidos en el Diario Oficial de la Federación. Nos convertimos en la primera empresa en México en obtener en 2015 el certificado en Protección de Datos Personales (NYCE), otorgado por Normalización y Certificación Electrónica, S.C. mismo que fue rectificado en 2017 luego de una auditoría de vigilancia.



3. Oportunidades para seguir avanzando

Como empresa del sector TIC, nuestro principal objetivo es que cada uno de nuestros grupos de interés (colaboradores, clientes, proveedores, aliados, universidades, cámaras, asociaciones sectoriales y Organizaciones No Gubernamentales) extraigan el máximo partido de la revolución digital de forma sostenible para que juntos sigamos contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Por esta razón los retos, representan para nosotros, una oportunidad para seguir avanzando.



.....

Conoce en nuestro Informe global, los 8 ejes en los que nos enfocamos a nivel mundial para afrontar los retos del futuro

+

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio**
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

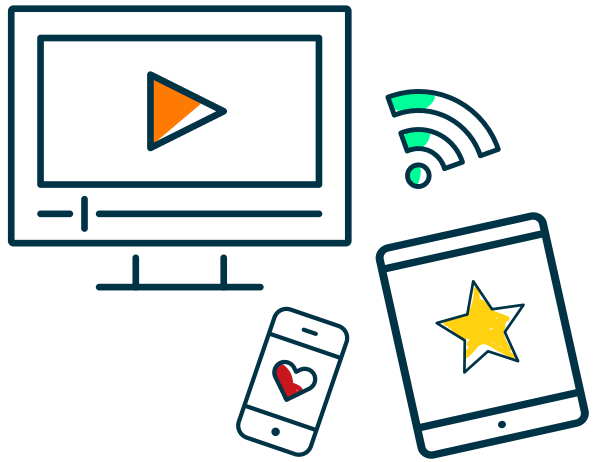
Despliegue de red

Contamos con un despliegue de red responsable que considera cuestiones sociales y ambientales.

Nos caracterizamos por ser una empresa que va un paso adelante, fuimos la primera compañía en desplegar la red LTE porque nuestro compromiso con la excelencia nos impulsa a conectar a las personas con la mejor calidad.

Dando continuidad a este compromiso, durante 2017 nuestra estrategia de despliegue fue de acuerdo a lo siguiente:

Actualmente nuestra red LTE opera en la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey y en las principales ciudades de la República Mexicana, con una cobertura del 67.6% de la población urbana.



Durante 2017 duplicamos la velocidad de navegación LTE, convirtiéndonos en el segundo operador de Telecomunicaciones con mayor velocidad en el país

Fuente: Tutela.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio**
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Productos y servicios

El conjunto de productos y servicios que ponemos a disposición de nuestros clientes conforman lo que denominamos 3ª Plataforma. Componemos así una oferta diferencial y personalizada de nuestros productos y servicios B2C (*Business to Consumer*) y B2B (*Business to Business*) aprovechando las capacidades y capilaridad de nuestra conectividad y de las tecnologías de la información.

Además nuestras soluciones digitales impulsan la transformación de la sociedad y permiten, en un mundo hiperconectado, dar valor y crear un tejido empresarial y social más vivo, natural y que es capaz de aprovechar las ventajas que las comunicaciones y la digitalización ofrecen. Nuestras soluciones digitales están destinadas a usuarios residenciales, PYMES (pequeñas y medianas empresas), grandes empresas y administraciones públicas.



GRI 102-6

Servicios B2C (*Business to Consumer*)

SOCIEDAD

En Telefónica México ofrecemos tecnología 3.5G en 40 mil localidades de la República Mexicana y garantizamos con el lanzamiento de la nueva red 4GLTE una conexión hasta 10 veces más rápida que la red 3G.

Transformandonos así en una Onlife Telco, brindando un servicio que permite disfrutar del Internet móvil de última generación.

También hemos sido pioneros en el lanzamiento de nuevas tecnologías, tales como el Internet del Hogar a través de Movistar *Full Connection*, el cual hace más accesible el uso de internet en poblaciones y hogares que cuentan con un servicio nulo o deficiente, impulsando así la innovación en beneficio de la sociedad.

Preocupados por brindar un beneficio a la sociedad y a nuestros clientes, contamos con servicios que permiten su comunicación en todo momento:

- **Movistar SOS:** un servicio para comunicarse (por llamada o por mensaje) en caso de emergencia aun sin tener saldo, tanto para usuarios prepago como pospago.
- **Mensajes por cobrar y prepagos:** el usuario podrá intercambiar mensajes SMS aunque no tenga saldo, ofreciendo así comunicación en todas las situaciones.
- **Llamadas por cobrar:** si un usuario tiene una emergencia y necesita llamar a otro usuario Movistar y no tiene saldo, puede llamarlo por cobrar.
- **Recarga SOS:** cuyo pago pueden hacerlo en su próxima recarga.
- **Pasa saldo:** permite que amigos y familiares permanezcan comunicados sin importar que alguno no tenga crédito en ese momento.
- **Luego pagas:** es un servicio que brinda a los clientes la oportunidad de seguir navegando aun sin saldo, ya que pueden pagarlo en su próxima recarga.
- **Escudo Movistar:** es un servicio de paquetes de seguridad de *smartphones* para los usuarios que cuentan con un plan pospago, control o prepago

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

INTERNET DE LAS COSAS (IOT)

Servicios B2B (Business to Business)

A través de nuestros servicios digitales fomentamos la economía circular, en donde la virtualización es clave importante para reducir el consumo de materias primas y recursos, por lo que tenemos un portafolio de productos y servicios acorde a este propósito:

- **Conectividad gestionada:** servicio de conectividad *Machine to Machine* (M2M) autogestionada que ofrece servicios de valor agregado por medio de una plataforma de autogestión. La conectividad gestionada ofrece cobertura local y global.
- **Tracking & Go:** una solución de geolocalización que permite a las empresas gestionar sus flotas dependiendo sus necesidades.
- **Geogestión:** solución de gestión de personal que ofrece funcionalidades de geolocalización, botón de pánico, reportes, formularios e integración vía *Application Programming Interface* (APIs) con *Customer Relationship Management* (CRMs) del cliente.
- **Customer Relationship Management (A2P) SMS:** solución de envío masivo de mensajes multitarrier en un esquema compartido y/o dedicado que permite lanzar campañas de contactación con clientes finales o personal de una organización.
- **IoT in a Box:** solución integral que incluye tanto las comunicaciones como los dispositivos para que un cliente pueda conectar sus activos y gestionarlos de una forma más eficiente.

En 2017 fuimos reconocidos en México por la consultora internacional *Frost&Sullivan* por proveer soluciones de comunicación *Machine to Machine* (M2M) y por nuestra excelente gestión y oferta de servicios integrales a grandes empresas y corporaciones multinacionales, quienes tienen acceso a las más avanzadas soluciones en IoT y Tecnologías de la Información (TI), indispensables en las estrategias de negocios de nuestras compañías clientes.



Telefónica México recibe el premio a la empresa del año en servicios y soluciones móviles M2M, Frost & Sullivan

Caso Hertz

Firmamos un convenio con Hertz México para implantar los servicios de telemática que permite a Hertz México la transmisión de datos así como optimizar sus procesos internos a través de una solución externo a extremo de movilidad.



Líder en el cuadrante mágico de Gartner Servicios M2M Gestionados a nivel mundial.

Caso OnStar

Trabajamos en conjunto con OnStar de México para desarrollar conectividad para vehículos General Motors. Es así como nuestros servicios IoT y M2M se consolidan en el sector automotriz.

Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

BIG DATA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Contamos con servicios que permiten a nuestros clientes tomar decisiones estratégicas basadas en comportamientos reales de grupos de personas a través de los datos extraídos de la red móvil. Adicionalmente, ofrecemos consultoría avanzada y programas de formación en *Big Data* y *Data Science*.

LUCA (*Data Driven Decision*) es nuestra unidad especializada en *Big Data* y nos permite ofrecer información de gran valor a nuestros clientes corporativos en sectores como *retail*, turismo, transporte y publicidad exterior.

- **LUCA Smart Steps:** es la plataforma que ayuda a extraer datos relevantes sobre las tendencias globales de ciertos grupos de personas, ayudando a las organizaciones a fortalecer su propuesta de valor.
- **LUCA Synergic:** consultoría que apoya a nuestros clientes en cada una de las etapas para convertirse en organizaciones "Data-Driven", a través de la incorporación de más de 100 especialistas en *Data Engineering*, *Data Architecture*, *Data Science* y *Data Visualization*.
- **LUCA Fleet:** servicio que nace a través de la necesidad de cubrir la escasez de datos y *Big Data* asociada a los vehículos empresariales, flotas de automóviles y empresas de mensajería, logística o distribución, mejorando la eficiencia e incrementando la seguridad de los conductores y pasajeros o carga.

En 2017 se llevó a cabo en México el foro *Big Data in Action* que reunió a representantes de Telefónica, Oracle, BBVA Bancomer y Wayra a fin de definir los alcances y aplicaciones actuales del *Big Data*.



SEGURIDAD CONFIANZA DIGITAL

Tenemos un portafolio orientado a seguridad en las comunicaciones, soluciones de ciberseguridad que desarrollamos dentro de esta unidad de negocio y con terceros. Adicional tenemos alianzas globales con los principales *players* para desplegar proyectos de infraestructura con servicios de seguridad administrada desde nuestro *Security Operation Center (SOC)* Telefónica México.

A través de *Eleven Paths*, nuestra unidad especializada en la comercialización de soluciones de seguridad hemos logrado posicionarnos como el proveedor líder en ciberseguridad.

Con *Eleven Paths* nos enfocamos en:

- Seguridad de dispositivos
- Seguridad en redes y aplicaciones
- Seguridad de la nube y los datos
- Seguridad de identidad y acosos

En Telefónica contamos con más de mil profesionales en Ciberseguridad y la participación activa en la *CyberThreat Alliance*.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Innovación

Wayra en México:

Teléfono, a través de Wayra, su acelerador de *start-ups*, busca apoyar a los mejores emprendedores mexicanos a desarrollar sus ideas para generar empresas exitosas, impulsando así el desarrollo tecnológico y económico del país.

Con más de cinco mil alumnos y con el apoyo de la aceleradora de proyectos de Teléfono México, Wayra, arribó a México una de las más exitosas e innovadoras startups latinoamericanas, pionera en la enseñanza de idiomas: Poliglota.

Durante 2017, realizamos una inversión directa de más de 2 millones de pesos a las tres *start-ups* siguientes:

- **Boxiestoys:** juguetes didácticos con realidad aumentada para niños de uno a cinco años de edad, que propicia la interacción entre papás e hijos.
- **HexagonData:** plataforma de inteligencia de audiencias, pensada en identificar y relacionar todos los puntos de interacción con los usuarios, respetando los más altos estándares de seguridad y privacidad. Centralizando la información de múltiples fuentes, pueden identificar patrones de comportamiento e interés que pueden ser activados por las marcas.
- **Decidata:** desarrolla productos tecnológicos para operadores de televisión y *broadcasters* para ofrecer soluciones de marketing innovadoras a los anunciantes.



III Iniciativa de Inversión Sostenible

En su edición 2017 se analizaron 100 proyectos procedentes de diferentes equipos conformados por los colaboradores de Teléfono a nivel global entre los que participó México.

Los ganadores a nivel internacional fueron:

- Productos y servicios
- Proyectos de transformación interna
- Actividades comerciales y de marketing

Con la intención de generar un impacto social o medioambiental beneficioso y medible junto a un retorno económico.

México participó en la iniciativa de Inversión Sostenible, en dicha iniciativa los proyectos ganadores fueron:

Conectividad en zonas remotas: facilita la conectividad en zonas remotas, ante desastres naturales o eventos masivos.

Sistemas de generación de energía renovable en antenas móvilesremotas: posibilidad de desplegar servicios móviles de banda ancha donde tradicionalmente no es posible hacerlo por falta de energía.

Drones antiincendios: permite la detección temprana de incendios en áreas forestales con drones autónomos para aportar imágenes, mediciones e información desde el aire.

Smart Energy para PYMES: medidores de energía que registran el consumo energético así como el análisis del mismo, pretendiendo disminuir el consumo de energía consumido.

Compromiso con el Cliente



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente**
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente**
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Compromiso con nuestros clientes

El cliente es y debe ser el punto de partida en todo lo que hacemos y por lo tanto, cualquier iniciativa que realicemos desde el punto de vista de la sostenibilidad debe tenerlo como centro.

Por ello trabajamos con una Promesa Cliente que refleja nuestro firme compromiso de actuar con transparencia, sencillez e integridad ganando la confianza de los clientes:

Transparencia: les contamos todo proactivamente y les aclaramos sus dudas.

Sencillez: tenemos condiciones claras, lenguaje sencillo e información accesible.

Integridad: cumplimos lo que prometemos y resolvemos rápidamente sus necesidades.

La diferentes acciones realizadas durante el 2017 para mantener nuestro Índice de Satisfacción del Cliente:

- **Prepago:** se mejoró el tiempo medio de atención y la resolución en la primera llamada, lo que incrementó la satisfacción de los clientes en el último trimestre, de igual manera la inclusión de nuevas ofertas como lo es *Rollover*, la cual permite transferir los datos no utilizados en el periodo anterior al actual, genera una recarga constante por parte de nuestros clientes además de una mayor satisfacción.

- **Postpago:** se generó la apertura de nuevas tiendas, mejoras en la red, fortalecimiento de nuestra red 4GLTE y se ofrecieron nuevos beneficios dentro de los planes móviles, mejorando así la experiencia de nuestros clientes.

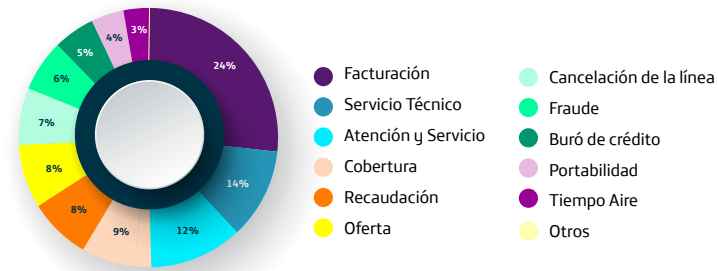


- **Pymes móvil:** se implementaron estrategias para dar respuestas aceleradas a las incidencias de red y así brindar mayor seguimiento a nuestros clientes. Asimismo con la transformación digital de algunos procesos y el reforzamiento de la cobertura *indoor* hemos podido asegurar su experiencia.

- **Empresas:** se incrementó la atención hacia los clientes con la optimización de los medios de contacto, la ampliación de la red LTE y las activaciones de caché de Google y Facebook, incrementando su satisfacción.

- **Facturación:** se ha trabajado constantemente en mejorar nuestro servicio de facturación, ya que es el área en donde hemos recibido mayor número de quejas, por lo que hemos implementado la digitalización en nuestros procesos y así reducir nuestro tiempo de espera en los centros de atención, brindando soluciones al momento y fortaleciendo el contacto del cliente con nosotros.

Bajo nuestros Principios de Negocio Responsable nos enfocamos en la **calidad, seguridad, innovación y honestidad**, dentro de la organización brindando mayor satisfacción a nuestros clientes, identificando los temas de atención para cada uno de ellos:



Quejas ante Profeco 2017

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente**
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Confianza digital

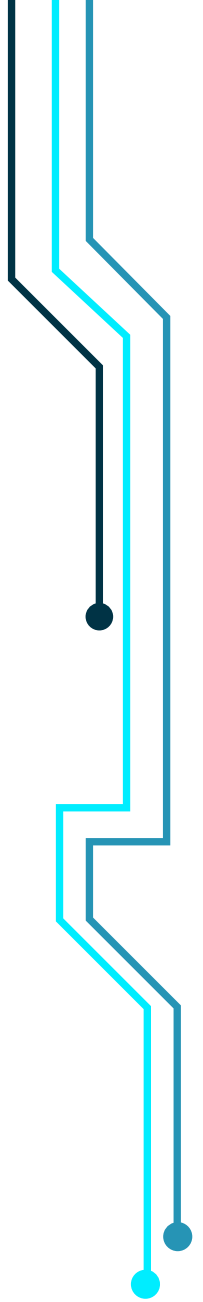
Queremos que nuestros clientes se sientan seguros al usar nuestros servicios y tengan la certeza en que protegemos sus comunicaciones y datos; además de que contribuimos a que se haga un uso responsable de la tecnología con las siguientes acciones:

A nivel global

La gestión a nivel global de protección de datos, recae bajo la supervisión del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales:

- El *Chief Data Officer*, quien forma parte del Comité Ejecutivo del Grupo y tiene por objetivo definir la estrategia global de la Compañía en materia de datos, es decir, los servicios de inteligencia cognitiva asociados al *Big Data*.
- El *Chief Privacy Officer*, quien vela por el cumplimiento de la Política de Privacidad en todas las operaciones donde estamos presentes.
- Un Data Privacy Officer en todos los lugares donde operamos, quien garantiza que nuestras actuaciones a nivel local son coherentes con las normativas internas y externas.
- El Comité de Privacidad, es el responsable de coordinar todas las actuaciones de cumplimiento en materia de protección de datos.
- El Director Global de Seguridad, máximo responsable de la organización de seguridad en el Grupo Telefónica, con reporte directo al CEO.
- Un Comité Global de Seguridad, el cual define, coordina e implementa planes de acción que den soporte directo al negocio y aumenten el perímetro de seguridad, potenciando la prevención y control de amenazas.

GRI 417-2



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente**
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos



En México

En Telefónica México cumplimos con lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Para asegurarlo, implantamos la normativa interna necesaria para garantizar la privacidad y protección de la información y datos personales de nuestros grupos de interés:

- Contamos con un aviso de privacidad accesible para nuestros clientes, visitantes y colaboradores, a través de medios impresos, digitales y sonoros.

Durante 2017, capacitamos a 1,808 colaboradores internos y a 1,763 colaboradores externos para que conocieran el aviso de privacidad.

- Por otro lado contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales que nos permite establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el tratamiento y seguridad de los datos personales.
- Contamos con una Política de Seguridad de la Información, la cual contiene la clasificación de la información, el nivel de seguridad de datos personales y medidas de seguridad con las que deben contar los sistemas de datos de acuerdo con el marco jurídico vigente y normativo de Telefónica México.
- Nuestra gestión de incidentes reúne los pasos a seguir para controlar cualquier incidente que comprometa la seguridad en el tratamiento de datos personales dentro de Telefónica México, así como las medidas aplicadas para mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de esta información mediante mecanismos basados en la prevención o detección de problemas de seguridad.

Tras implementar de manera voluntaria un esquema de autorregulación con reglas más altas de las que señala la ley y objetivos más específicos directamente vinculados a nuestro sector, obtuvimos la recertificación en materia de datos personales NYCE, la cual revisa nuestro esquema así como su correcta implementación y funcionamiento, haciéndonos acreedores a dicha recertificación. NYCE revisa nuestro esquema así como su correcta implementación y funcionamiento, haciéndonos acreedores de dicha certificación.

+
.....

Nos convertimos en la primera empresa en México en obtener el certificado en Protección de Datos Personales, otorgado por Normalización y Certificación Electrónica (NYCE), S.C.

+
.....
+



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos



Compromiso con nuestro equipo



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Evolución de la plantilla.

Continuamos generando fuentes de empleo, estando firmemente comprometidos con el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores.

Brindamos las mejores oportunidades de crecimiento y aprendizaje con el objetivo de contar con el mejor talento y poder lograr nuestra consolidación como una *Onlife Telco* de vanguardia.

**En México contamos con
2,650 + 145* colaboradores
con jornada completa.**

864 + 60 **1,786 + 80**
son mujeres son hombres.



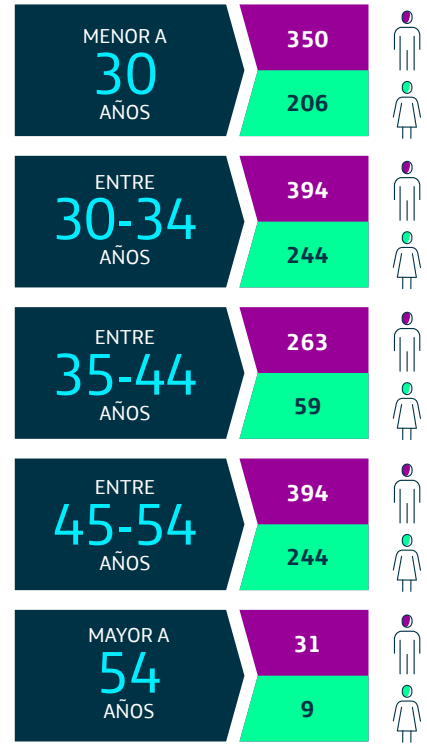
**Realizamos un total de
789
nuevas contrataciones**

*Número de colaboradores (propios) y trabajadores (outsourcing) de las empresas Telefónica México, TIS México, Terra México, Media Networks México Solutions, Telefónica on the Spot, TGT México, Pléya de México y Fisatel México.



De igual manera reconocemos la diversidad como parte esencial de la riqueza de la organización, la cual nos permite tener una mejor comprensión de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, fortaleciendo nuestro acercamiento con ellos.

COLABORADORES POR EDAD



Nuestro índice de rotación en 2017 fue de 38.77



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Atracción y desarrollo del talento

En Telefónica México creemos firmemente que los colaboradores son nuestro activo más importante y es por esto que trabajamos día a día para atraer nuevos talentos, mantenerlos y desarrollarlos para el futuro de la Compañía.

Elegimos contribuir al progreso de la sociedad a través de la generación de empleo y apostamos por contar con el mejor talento, haciendo uso de las siguientes herramientas:



occmundial.com®

- **OCC Mundial** – Herramienta que utilizamos para la publicación de vacantes para perfiles operativos, técnicos y comerciales. Al ser un impulsador de talento, creemos ampliamente en el potencial que tienen los jóvenes, por lo que brindamos una oferta de oportunidades para nuevos talentos mexicanos.



- **Ferias Universitarias** – Tenemos convenio con las principales universidades del país, donde publicamos nuestras vacantes y asistimos a sus ferias de empleo.

LinkedIn

- **LinkedIn** – Plataforma en la que publicamos vacantes principalmente para puestos medios y directivos.

PROGRAMAS DE DESARROLLO

Acompañamos a nuestros colaboradores en su desarrollo con diversas acciones alineadas a nuestro programa de Compañía “Elegimos Todo” por ejemplo:

SAP SuccessFactors

- **Success Factors** – Plataforma de la empresa SAP, proveedora de *software cloud* para la ejecución empresarial, atracción y gestión del talento, cumpliendo con los valores, aptitudes y actitudes que Telefónica México demanda.

Programa Ejecutivo de Verano

Consiste en fomentar el interés por el mundo laboral a estudiantes de los primeros semestres de la universidad, a través de su integración a Telefónica México.

Programa Becarios y prácticas profesionales

Tiene el objetivo de seleccionar a los mejores estudiantes de últimos semestres para ofrecerles una experiencia profesional en el sector de las telecomunicaciones.

Programa TELENTUM

Se enfoca en el desarrollo acelerado de jóvenes mexicanos recién egresados de la universidad con gran potencial para llegar a ocupar puestos de liderazgo dentro de Telefónica México.

Capacitación



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Además fomentamos una mentalidad de autodesarrollo en donde cada colaborador tome el liderazgo de su propio trayecto formativo para que pueda incrementar sus capacidades y competencias en: **habilidades suaves y habilidades técnicas.**

Por lo que constantemente damos a conocer los diversos cursos presenciales y en línea dentro de las plataformas *Success Factors* y *MiriadaX*, así como los que son impartidos de forma presencial por los formadores Telefónica.

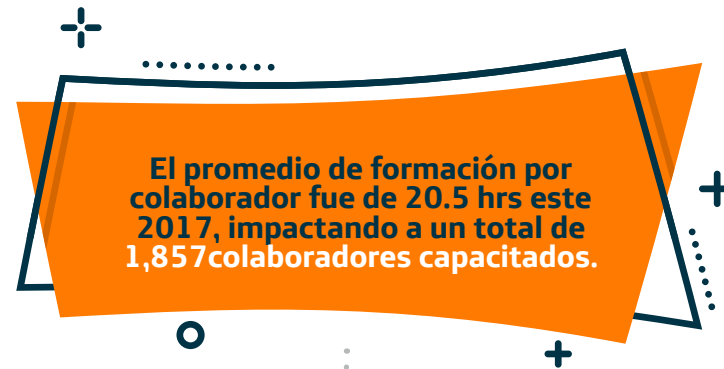


Este año contamos con un total de 53 cursos online y 27 presenciales + 1 Diplomado

GRI 404-1 | GRI 404-2

Además tenemos convenios con las principales universidades del país para proporcionar descuentos y/o becas a nuestros colaboradores.

Igualmente con nuestro Programa de Rotación y Movilidad Internacional, buscamos brindar experiencia, multifuncional y cultural a nuestros colaboradores para ampliar sus capacidades. Durante 2017 recibimos a dos colaboradores que se unieron al equipo de Telefónica México.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Evaluación de desempeño

En Telefónica México promovemos la libre toma de decisiones, a través de esquemas de autogestión y un modelo de evaluación de desempeño, que tiene como finalidad medir y evaluar el *performance* de los colaboradores así como el cumplimiento de los objetivos establecidos el año anterior bajo la metodología SMART.

Durante el año realizamos las evaluaciones de 360° y 180°, las cuales van dirigidas a mandos medios altos y a todos los niveles de la organización respectivamente, abarcando desde una autoevaluación por parte de otros colaboradores hasta un proceso de feedback, logrando una participación del 99% de nuestros colaboradores y 100% de todos los mandos medios altos.



El 100% de nuestros colaboradores en todos los niveles de la organización fueron evaluados en 2017.

GRI 404-3

Definición de objetivos



Específicos
Deben ser claros y enfatizar en las tareas que el colaborador desee lograr.



Medibles
Deben establecer criterios concretos para medir el progreso hacia la obtención de los objetivos que el colaborador plantee.



Alcanzables
Deben estar dentro del alcance del colaborador y deben ser racionales.



Relevantes
El colaborador debe asegurarse de que cada objetivo sea consistente con el resto de los que ha establecido y concordar con sus planes a corto y largo plazo.



Tiempo
El colaborador debe definir un final para el objetivo, lo que le proporcionará una meta clara por la que debe trabajar.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Gestión de la diversidad

En Telefónica entendemos la diversidad como una importante fuente que permite identificar, desarrollar y promover el talento e impulsar la inclusión así como la innovación.

Estamos convencidos que la promoción de la diversidad es un elemento competitivo que nos permite acercarnos a una sociedad diversa y cambiante, generando valor a la empresa y a nuestros grupos de interés.

Nuestra apuesta por la diversidad es transversal a toda la organización y constituye un eje estratégico de nuestro Plan de Negocio Responsable.



DIVERSIDAD DE ORIGEN

Dimensiones prioritarias

- Género
- Generacional
- Discapacidad
- LGBTI

Líneas de actuación

- Diseño de políticas y procedimientos internos.
- Políticas de atracción, contratación, remuneración y retención de talento.
- Asegurar un entorno laboral respetuoso e inclusivo.
- Foco específico en ámbito, directivo/género.
- Formación en competencias específicas.
- Búsqueda de alianzas externas.

DIVERSIDAD ADQUIRIDA

Dimensiones prioritarias

- Formación universitaria
- Experiencia internacional
- Competencias de liderazgo

Líneas de actuación

- Potenciar carreras STEM (en jóvenes)
- Programas de rotación interna, competencias cruzadas.
- Programas internos de promoción de talento interno en área de innovación.
- Formación en competencias específicas y visión externa.

DIVERSIDAD DE PENSAMIENTO
Para nosotros ser diversos significa aprovechar el talento que ofrecen todos y cada uno de nuestros empleados, por su manera única e irrepetible de pensar



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

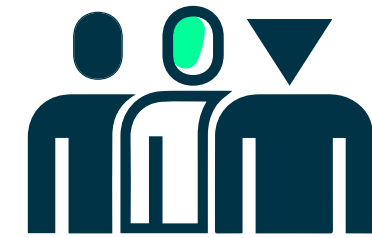
Políticas y programas de apoyo



Política Global de Diversidad e Inclusión: aprobada por el consejo de Administración, cuyo objetivo es asegurar una gestión libre de prejuicios y asegurar el trato justo, imparcial y libre de todo tipo de discriminación en todos los ámbitos de la empresa.



Consejo Global de Diversidad: creado en 2016 como cuerpo asesor de la compañía en diversidad e inclusión. Compuesto por directivos de primer nivel, con el objetivo de promover iniciativas destinadas a consolidar la diversidad como palanca clave para la transformación digital.



Diversidad en Telefónica México: basamos nuestras políticas de atracción, selección, contratación, formación y promoción interna en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales. Impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a ninguna condición.

Durante 2017, 12.5% de los cargos directivos están ocupados por mujeres.

GRI 405-1

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Programa de Desarrollo Ejecutivo de las Mujeres



En Telefónica México fomentamos el desarrollo de todos nuestros colaboradores sin hacer diferencias por ningún motivo, buscando siempre la equidad y la igualdad de oportunidades.

Es por eso que nos sentimos orgullosos por la existencia de un grupo de **32 mujeres ejecutivas** (subdirectoras y gerentes de Torre Telefónica) que centran su labor en la generación de acciones que impulsen la diversidad en la empresa, el empoderamiento de la mujer y la inclusión.

Dichas mujeres cuentan con un Programa de *Mentoring* para el desarrollo de sus habilidades así como el incremento de sus motivaciones, además se les brindan diferentes cápsulas de aprendizaje en temas de interés relacionados a la mujer y a su relación con el entorno laboral.

¡Logros!

Se propusieron dos iniciativas en 2016 que se aprobaron en junio de 2017:

1	Contar con un viernes corto al mes con jornada laboral de 8:00 a 14:00 hrs
2	Ampliación de los permisos legales por paternidad y maternidad a 10 días laborales adicionales a los que establece la ley.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Libertad de asociación, diálogo social y retribución justa

Somos una empresa comprometida con las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) refiriéndonos principalmente a la libertad de sindicatos y el derecho a la negociación colectiva.

Reconocemos la importancia del diálogo social y los esquemas de intermediación colectiva, por lo que garantizamos el derecho de nuestros colaboradores de pertenecer a la organización sindical de su elección y no toleramos represalia o acción hostil alguna hacia quienes participen en actividades sindicales.

RETRIBUCIÓN JUSTA.

Dentro de nuestros Principios de Negocio Responsable recogemos el compromiso que tenemos con nuestros colaboradores y aseguramos que nuestras políticas y prácticas de compensación garanticen la igualdad salarial y de oportunidades entre hombres y mujeres.

Nuestra política de retribuciones tiene como objetivo atraer, retener y motivar a los profesionales para que, entre todos, podamos afrontar los retos de la transformación que se está teniendo actualmente en el sector de las telecomunicaciones.



Por lo que nuestras retribuciones se conforman de la siguiente manera:

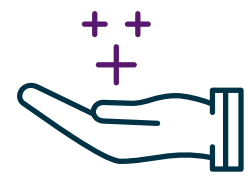
COMPENSACIONES

- Aguinaldo superior a la ley
- Prima vacacional
- Vacaciones superiores a la ley
- Fondo de ahorro
- Vales de despensa
- Bono anual por desempeño
- PTU (de acuerdo a la ley)
- Plan de pensiones



BENEFICIOS

- Seguro de gastos médicos mayores extendible a familiares directos
- Seguro de vida
- Teléfono móvil y servicio de telefonía
- Autos y gasolina (para algunas posiciones de la empresa)



Con el fin de asegurar que nuestros sueldos y beneficios sean realmente competitivos, contamos con información anual de mercado, la cual nos brindan distintos despachos de consultoría en capital humano y compensaciones como: *Willis Towers Watson*, *Mercer* y *Aon Consulting*.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Clima laboral, conciliación y compromiso

En Telefónica México estamos convencidos que contar con un equipo de profesionales feliz y motivado proporciona un servicio de alta calidad a nuestros clientes, por lo que fomentar un buen entorno de trabajo y una cultura alineada con la estrategia de negocio es nuestra prioridad.

Nuestras 7 Actitudes

Los logros de nuestros objetivos de negocio, se alcanzan gracias al fomento de nuestros Principios de Negocio Responsable y las 7 Actitudes Corporativas entre todos nuestros colaboradores, desde su ingreso y durante su participación en la empresa.

Con ellas garantizamos la motivación, innovación, compromiso y desarrollo de todos nuestros colaboradores dentro de Telefónica México, ya que sabemos que cada uno de ellos es fundamental para nuestra transformación, crecimiento y el alcance del liderazgo digital.

De esta forma buscamos mantener una cultura honesta, transparente y orientada al cliente, en donde todos nuestros colaboradores trabajen con pasión y liderazgo siempre enfocados a resultados.

Tenemos un alto compromiso con nuestros colaboradores, por lo que fomentamos el diálogo y la escucha activa dentro de la organización, implementando de forma anual una encuesta de clima laboral basada en el modelo de comopromiso denominado Modelo de Efectividad Sostenible (*SEM Sustainable Effectiveness Model*), cuyo objetivo es medir la motivación de nuestros colaboradores y si cuentan con las herramientas y energía necesaria para contribuir a la transformación de Telefónica México, evaluando las siguientes dimensiones:



- 1** "Me siento con energía para intentar dar siempre lo mejor de mí en mi trabajo"
- 2** "Recomiendo mi empresa como un buen lugar para trabajar"
- 3** "En mi entorno de trabajo se tienen en cuenta las ideas que aportamos para mejorar las formas de trabajo"

7 Actitudes Corporativas	2 Derecho a opinar, a ser escuchado y oportunidad de diálogo	4 Un solo equipo: todos alineados	6 Liderazgo y meritocracia
1 Ser una empresa honesta, transparente y orientada al cliente	3 Orgullo: jugar para ganar	5 Mentalidad atacante: foco y consistencia	7 Estar presentes, celebrar y pasarla bien

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Durante el **2017** obtuvimos un índice de clima y compromiso de **84 puntos** aumentando en un **13%** respecto al año anterior.

En Telefónica México fuimos galardonados dentro del top 3 del *Employee Engagement Award* de Korn Ferry, el cual reconoce públicamente a las organizaciones que demuestran altos niveles de compromiso en la medición de su clima laboral.

Actividades para fortalecer el Clima Laboral y el trabajo en equipo 2017

Reconocimiento

Campaña anual que nos da la oportunidad de reconocer de manera puntual dentro de nuestra plataforma de *Success Factors* el trabajo colaborativo

Miércoles para compartir

Cada 15 días, organizamos un espacio para reunir a los equipos, reconocer la suma de esfuerzos, romper silos e integrarnos, fortalecer vínculos con otras áreas, agradecer colaborativamente, celebrar y disfrutar como un solo equipo.

Feel Good

Iniciativa de bienestar para mejorar el estilo de vida de nuestros colaboradores a través de diferentes dinámicas con incentivos como membresías en gimnasios, tarjetas de regalo y clases deportivas.

Días Festivos

Con el propósito de que en cada una de las festividades del país, podamos hacer sentir especiales a los colaboradores.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Conciliación

Buscamos siempre la manera de implementar iniciativas laborales que permitan a nuestros colaboradores tener una mejor conciliación entre su vida profesional y personal.



GRI 401-3

108 colaboradores gozaron del permiso parental durante el 2017



43 mujeres

obtuvieron **incapacidad por maternidad**, de los cuales el 100% se incorporó a sus actividades después del periodo otorgado. **16 colaboradoras** continúan en su trabajo a un año de reincorporarse al mismo.



65 hombres

obtuvieron **licencia por paternidad**, de los cuales el 100% se reincorporó a sus actividades después del periodo otorgado. **54 colaboradores** continúan en su trabajo a un año de reincorporarse al mismo.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos



Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Gestión de la salud y seguridad.

De acuerdo a nuestros Principios de Negocio Responsable, establecemos todos los mecanismos posibles para evitar accidentes, lesiones y enfermedades que estén relacionadas con nuestra actividad profesional, para que nuestros colaboradores puedan desarrollar sus actividades en un lugar de trabajo seguro y saludable.

Es por esto que contamos con un Comité de Seguridad y Salud quien se encarga de vigilar las actividades de prevención de riesgos laborales.

20.3 tasa de días perdidos. **0 tasa de accidentes logrando una reducción del 100%**

Bienestar

Durante 2017 continuamos con nuestro programa *Feel Good* y realizamos el proyecto integral #MomentoFeelGood enfocado en los cuatro ejes fundamentales del programa:

<p>1 ACTIVIDAD FÍSICA Consiste en promover la actividad física para el cuidado de la salud</p>	<p>3 SALUD Contamos con un servicio médico que brinda atención especializada a nuestros colaboradores y a sus familiares directos.</p>
<p>2 NUTRICIÓN Promovemos hábitos saludables entre nuestros colaboradores invitándolos a asistir a consultas con nuestros nutriólogos para recibir asesorías y de esta manera, mejorar su alimentación</p>	<p>4 PERSONA Fomentamos tener un mejor estilo de vida siendo un solo equipo.</p>

La duración del proyecto fue de tres meses y se tuvo un total de 400 participantes trabajando en equipo bajo el slogan **"Atrévete, Aprende y Actíivate"**



Cumplimiento del reto: disminuir el porcentaje de grasa corporal.



Persona
Impartición de 4 clase magistrales con entrenadores de bienestar

Salud
Tips, recomendaciones y participación en nuestra red social corporativa Yammer para compartir mejores hábitos y fotos.

Nutrición
Valoraciones médicas



Actividad Física
38 actividades impartidas dentro de nuestras instalaciones, así como entrega de incentivos para nuestros colaboradores. Por ejemplo, *un mes gratis* y precios preferenciales posteriores al mes.

GRI 403-1 | GRI 403-2

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo**
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Incrementamos en un 56% nuestro porcentaje de población sana después del proyecto

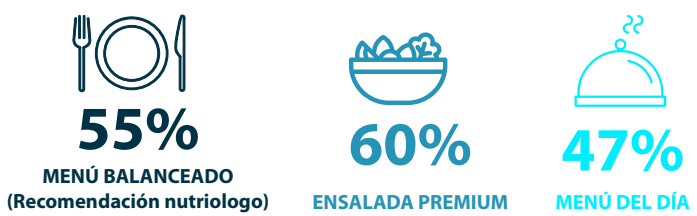
Para seguir aportando al bienestar de nuestros colaboradores ponemos a su disposición un servicio de transporte con **6 rutas que benefician a 556 de ellos.**

Salud

Nuestras iniciativas para fomentar la protección de la salud en 2017 fueron:

Comedor: como beneficio adicional a nuestros colaboradores contamos con un comedor corporativo, el cual sirve un promedio de 800 comidas diarias, ofreciendo tres menus elaborados por un nutriólogo, lo que garantiza una alimentación balanceada.

Con el fin de motivar la alimentación saludable subsidiamos dependiendo el tipo de menú elegido con los respectivos porcentajes.



En nuestro servicio de nutrición atendimos a más de 2mil pacientes durante el 2017

Servicio médico: contamos con un servicio médico interno el cual esta conformado por un médico general, un médico internista, un gastroenterólogo, así como con servicios de farmacia, laboratorios, ortopedia y nutrición.

Campaña de vacunación: se aplicaron vacunas contra la influenza, beneficiando a 750 colaboradores a nivel nacional.

Campaña de prevención: diferentes campañas de prevención se realizaron a lo largo del año, entre las cuales se encuentran:

- Prevención de cáncer de mama.
- Prevención de cáncer de próstata.
- Prevención de enfermedades como gastroenteritis, gripa estacional, entre otros.

Beneficiamos a 48 mujeres con la campaña de prevención de cáncer de mama.

Convenios con gimnasios: dichos convenios realizados con centros deportivos como Sports World y Green Yoga.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017**
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad**
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos



Compromiso con la sociedad





- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad**
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Derechos humanos

Nuestro Compromiso

El respeto a los Derechos Humanos, uno de los pilares de nuestros Principios de Negocio Responsable, se encuentra reflejado de forma explícita dentro de nuestro compromiso público como Compañía Global desde el 2013, en conformidad con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas.

Alineando nuestro compromiso en cinco componentes básicos que cubren nuestra esfera de influencia:



Nuestra gente



Nuestra tecnología



Nuestro rol en las comunicadas



Nuestros proveedores



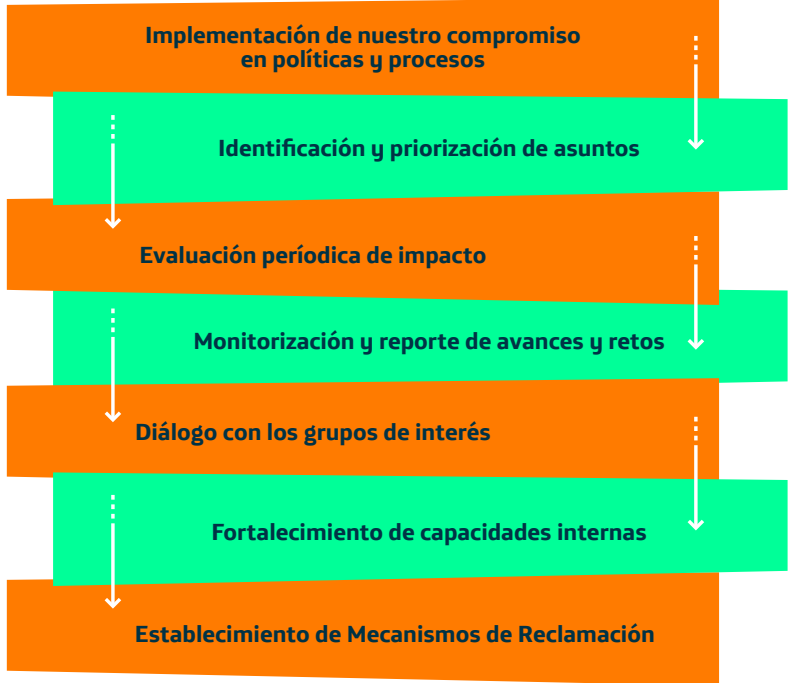
Nuestro rol para el cambio, mediante la participación y alianza con los grupos de interés

GRI 410-1 | GRI 412-1 | GRI 412-2

Nuestra debida diligencia

Identificamos los asuntos prioritarios para la Compañía y de nuestros grupos de interés. Teniendo en cuenta nuestro contexto y analizando el impacto, creamos un sistema de debida diligencia basado en los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas (ONU).

Contando con un modelo de debida diligencia constituido de la siguiente manera:



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Esta evaluación servirá de base para elaborar una nueva Política de Derechos Humanos, que será aprobada en 2018 a nivel global.

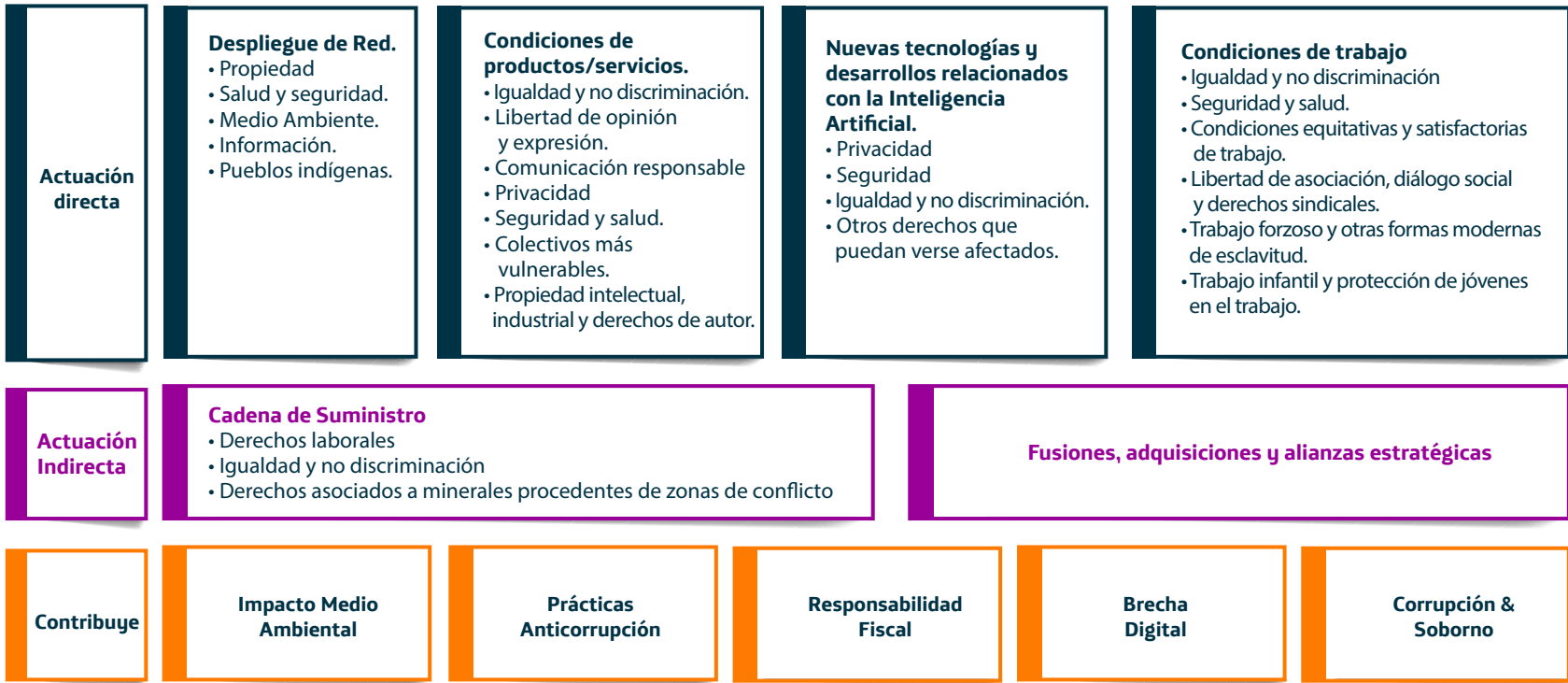
En 2013 iniciamos con este modelo, donde realizamos una evaluación a nivel global sobre nuestros potenciales impactos en los Derechos Humanos, realizada en 16 países, entre ellos México.

Debido a la constante transformación en el mundo de las telecomunicaciones y los servicios digitales, Telefónica como Compañía Global finalizó en 2017 la actualización de dicha evaluación, en donde se definieron los asuntos prioritarios de impacto en Derechos Humanos, así como las oportunidades de mejora.

En cada uno de los asuntos identificados hemos analizado las posibles causas, impactos potenciales y los principales derechos afectados, así como la debida diligencia que hemos llevado a cabo, las áreas de mejora, recomendaciones y finalmente un análisis de oportunidades.

Durante el primer trimestre del 2018, se planea ajustar la clasificación de los temas, con el fin de priorizar aquellos que requieran de una atención inmediata, monitoreo y seguimiento.

Asuntos y cuestiones de derechos humanos.





- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Inclusión digital

Reducción de la brecha digital



Somos parte de la iniciativa “Código X”, impulsada por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia de la República, cuyo objetivo es empoderar a niñas y mujeres a través del uso de la tecnología, promoviendo la inclusión e igualdad en el mundo de las TICs.

Creemos que la tecnología puede ofrecer un nuevo mundo de posibilidades a las personas. Sin embargo, una gran parte de la población mundial todavía no tiene acceso a Internet y vive sin las facilidades que esta puede ofrecer.

Es por esto que en Telefónica México sabemos que tenemos la gran responsabilidad de generar oportunidades de inclusión dentro de éste ámbito, comprendiendo además que existen diversos factores limitantes para acercarse al mundo de las telecomunicaciones, por lo que trabajamos para diseñar servicios que permitan a nuestros clientes estar siempre comunicados.

- **Movistar SOS:** servicio para comunicarse por llamada o por mensaje en caso de emergencia sin necesidad de tener saldo.
- **Mensajes por cobrar y prepagados:** con el fin de ofrecer comunicación en cualquier situación, el usuario puede intercambiar mensajes de texto aún sin tener saldo.
- **Llamadas por cobrar:** ante cualquier necesidad y/o emergencia tener la oportunidad de llamar a otro usuario Movistar, sin contar con saldo.

Telefonía Rural

Nos encontramos comprometidos con el desarrollo de las poblaciones de los lugares donde tenemos presencia, por lo que atendemos sus necesidades de comunicación, fomentando la inclusión y el desarrollo de las diferentes condiciones sociales y culturales. Por ello durante 2017 lanzamos el proyecto Franquicia Rural

Franquicia Rural


Proyecto que permite desplegar infraestructura en poblaciones pequeñas incomunicadas o con servicios de baja calidad.

A través de este modelo hemos logrado mejorar la calidad de vida de las comunidades activando su economía y generando fuentes de empleo aportando a su desarrollo.

300 FRANQUICIAS NUEVAS DURANTE 2017

Con Franquicia Rural hemos logrado llegar a 19 estados del país, particularmente tocando a más de 300 localidades rurales con Tecnología Movistar 2G y 3G impactando a más de 1.1 millones de habitantes desde que se implementó la iniciativa.

Durante 2017 duplicamos la velocidad de navegación LTE, convirtiéndonos en el segundo operador de Telecomunicaciones con mayor velocidad en el país.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad**
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Cobertura extendida

Con el seguimiento al convenio firmado a finales del 2016 para la prestación del servicio de roaming nacional, lanzamos el programa Cobertura Extendida, ofreciendo servicios a más de 2,300 nuevas poblaciones rurales con más de 2 millones de habitantes.



Conciencia Movistar

Como una empresa consciente del papel que tiene las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el actual desarrollo de las personas fomentamos un Internet seguro para todos, desde lo preventivo y durante todas sus fases de utilización, bajo el programa Conciencia Movistar para crear, proteger, e impulsar las conexiones de la vida diaria para que las personas puedan vivir en un mundo de posibilidades infinitas.

Preventivo

Capacitamos a docentes, padres y alumnos para fomentar habilidades de ciberseguridad con proyectos formativos y herramientas pedagógicas digitales; además formamos parte de la alianza internacional de la IWF (*Internet Watch Foundation*) contra la pornografía infantil.

Durante el uso

Generamos contenidos digitales que promueven el uso responsable del celular entre menores y sociedad en general.

• **Dialogando**

Es por esto que se lanzó a nivel global el portal "Dialogando" con el fin de crear un espacio para debatir sobre todo lo que ocurre alrededor de la Red y los dispositivos conectados.

GRI 102-12



• **Privacy Adventure**

Durante 2017 realizamos el lanzamiento del video juego Privacy Adventure, el cual promueve aspectos de seguridad y privacidad para el uso de tabletas y celulares, abordando temáticas como son el bloqueo, etiquetado, mensajería instantánea, descargas, geolocalización, bluetooth y wifi, subiendo en cada nivel la complejidad para que niños y adultos adoptemos buenos hábitos sobre el uso responsable de la tecnología.

• **Love Story**

Lanzamos este 2017 bajo el paraguas #ConcienciaMovistar, Love Story, un video pensado para redes sociales que busca concientizar y prevenir que niños y adolescentes acepten a extraños en sus redes sociales.

Logró a sus 5 semanas de lanzamiento tener un alcance en más de 21 millones de internautas

Para conocer los premios que ganó esta iniciativa, te invitamos a ir a la sección de Premios y reconocimientos del presente informe.

De igual manera nos preocupamos en fomentar a los mexicanos el uso responsable y seguro de las conexiones, a través de campañas que fomentan:

- **Conducción segura.**
- **Reciclaje de celulares.**
- **Protección a la infancia.**

Alianzas

Al mantener nuestro propósito de promover la diversidad e igualdad de oportunidades, reducir la brecha educativa y digital, así como la generación de oportunidades para diversos grupos, colaboramos con diferentes alianzas que fomentan, la participación de las mujeres y los niños en el aprovechamiento de la tecnología.

Reafirmando nuestro compromiso con la niñez, en 2017 firmamos una carta de adhesión con la Procuraduría General de la República (PGR) para apoyar la iniciativa Alerta Amber, para la difusión masiva de información sobre menores desaparecidos.










- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad**
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Accesibilidad

Queremos garantizar que todas las personas puedan acceder a las ventajas de la transformación digital.

No sólo “Elegimos Todo” también “Elegimos a Todos” por lo que en Telefónica México hemos implementado los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones marcados por nuestro regulador, el Instituto Federal de Telecomunicaciones:

En tiendas: en alianza con la organización sin fines de lucro Libre Acceso, hemos realizado visitas de verificación voluntarias en nuestras tiendas evaluando cinco criterios de accesibilidad:

-  Ruta accesible
-  Área de atención accesible
-  Señalización accesible
-  Accesos a animales de servicio
-  Área de espera accesible

Derivado de las visitas, hallazgos y retroalimentación, adoptamos durante 2017 estos cinco criterios de accesibilidad en nuestro modelo de construcción de nuevas tiendas.

Con el Personal: estando comprometidos con nuestros clientes, capacitamos al personal en temas de atención y servicio al cliente, a través de las siguientes herramientas:

- Una Guía de Atención a Personas con Discapacidad disponible al personal de los Centros de Atención y Ventas (CAVs).

- Realizamos refuerzos mensuales de comunicación sobre los lineamientos de accesibilidad y recomendaciones de atención.
- Impartimos un curso especializado en atención a personas con discapacidad, obligatorio para empleados nuevos y actuales.

En Página WEB: nuestra página web cumple con la certificación de accesibilidad bajo el estándar internacional W3C, destacando los siguientes apartados en la experiencia al cliente durante su navegación.

- Directorio de los Centros de Atención y Ventas (CAVs) que especifica los lineamientos de accesibilidad con los que cuenta cada tienda.
- Catálogo de terminales identificando aquellos equipos que cuentan con características de accesibilidad, incluyendo el detalle de cada una de las funciones por tipo de discapacidad.
- Facilitamos nuestro contrato de servicios, en formatos accesibles de audio y fácil lectura.
- Tarifas en formato accesible de todos nuestros productos y servicios.

Documentación: nuestras facturas son accesibles, dando cumplimiento a lo estipulado en la regulación de lineamientos emitidos por el IFT por lo que cualquier cliente que así lo solicite, podrá consultar de manera oportuna el detalle de su consumo.

Tenemos el compromiso de ser cada día más accesibles y poder así contribuir de forma activa a la igualdad de oportunidades. Por esto, trabajamos en la sensibilización de nuestros empleados y de la sociedad en general.

Este año tuvimos el objetivo de elaborar un curso interactivo destinado a temas de accesibilidad e incorporarlo como obligatorio para todo el personal de atención.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad**
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Gestión de emergencias

Sistema Global de Gestión de Crisis

Es el proceso mediante el cual gestionamos los incidentes con alto impacto que nos amenazan. Como parte de este sistema, se ha definido un Comité Global de Crisis (CGC) que está compuesto por un presidente, miembros físicos y especialistas que se incorporan en función del tipo de incidente.

Fases de actuación del Comité Global de Crisis



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad**
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Estamos conscientes del nivel de importancia que tienen las comunicaciones en la vida diaria de las personas.

Este hecho tiene especial relevancia en situaciones de emergencia, como pueden ser: desastres naturales, ataques informáticos, incendios, entre otros.

Es por esto que hemos definido un proceso mediante el cual monitorizamos diferentes variables para poder estar preparados ante cualquier situación. De este modo como podemos dar una respuesta rápida asegurando la continuidad de los servicios para mantener a nuestros clientes siempre comunicados, ya sea ofreciendo apoyo durante el proceso de recuperación o acercando las comunicaciones a poblaciones afectadas.

Líneas de acción de nuestro plan de respuesta.



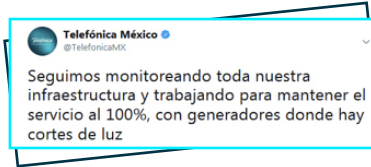
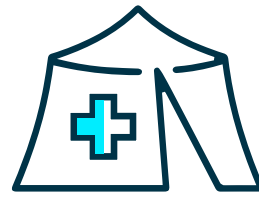
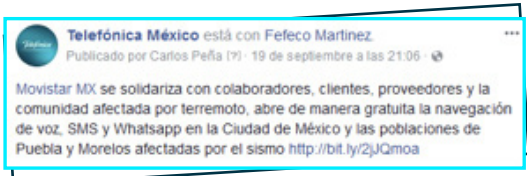
- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad**
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Respuesta ante emergencias 2017

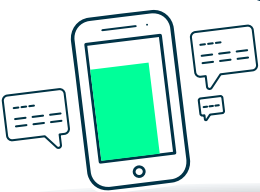
En Telefónica Movistar México, nos solidarizamos con todos los afectados por los sismos del 7 y 19 de septiembre. Realizando diversas acciones de apoyo a las zonas afectadas.

- Las Operaciones de Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela permitieron **comunicaciones gratuitas hacia México.**
- Habilitamos una plataforma de donación global triplicando el importe de los donativos recaudados y garantizando en cualquier caso la cantidad de un millón de dólares para los afectados por los sismos.

A través de nuestras redes sociales informamos oportunamente a la sociedad en general sobre nuestras acciones de respuesta y seguimiento.



Entregamos artículos de primera necesidad, con base en los lineamientos de la Cruz Roja nacional, en cuatro localidades de la **Ciudad de México y una en Puebla, en beneficio de 3,990 personas con la participación de 934 Voluntarios Telefónica.**



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad**
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad**
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos







Acción social y cultural

Creemos en nuestro México y en su progreso, por lo que buscamos contribuir al desarrollo del país y a la mejora en la calidad de vida de la sociedad a través de diversas estrategias sociales y culturales.

A través de Fundación Telefónica México (FTM) desarrollamos nuestra acción social de la mano con gobierno, academia y organizaciones de la sociedad civil, siempre alineados a criterios de transparencia, legales y fiscales. Además contamos con el apoyo de una red de colaboradores de Telefónica que participan en favor de la sociedad a través de nuestro programa de voluntariado.

Creemos en un **mundo digital y solidario** y nuestra misión consiste en mejorar las oportunidades de desarrollo de las personas a través de **proyectos educativos, sociales y culturales**, adaptados a los retos del mundo digital.

Logros 2017

	34,061	Niños y adolescentes que reciben formación
	193,062	Niños beneficiarios de la formación a sus docentes
	240	Jóvenes que reciben formación
	8,394	Profesores/Educadores que reciben formación
	1,653	Profesores/Educadores que asisten a otras sesiones educativas
	393,758	Total de horas de formación impartidas

GRI 413-1 | GRI 413-2



Nuestros proyectos 2017

EDUCACIÓN

Objetivo

Formar a niños, jóvenes, docentes y formadores en competencias del siglo XXI, aprobación del uso de las TIC y ciudadanía digital.



Acciones

- **Competencias TIC e innovación pedagógica:** a través de los proyectos Aulas Fundación Telefónica y Aula Digital (formación docente).
- **Competencias STEAM:** Incluyó el proyecto TechCamp, Robotix in the box (formación a niños, adolescentes y educadores), Theo Jansen y la Mecánica Viva (formación a niños en temas Maker).
- **Laboratorio de Ciudadanía Digital:** proyecto enfocado en desarrollar competencias digitales, de ciudadanía, derechos humanos y habilidades blandas en niños, jóvenes y formadores de entornos no formales.
- **Tak tak tak:** proyecto que a través de videojuegos educativos busca desarrollar en niños de escuelas públicas competencias digitales, de pensamiento crítico y resolución de problemas.
- **Emprendimiento social:** mediante la puesta en marcha del proyecto Diseña el Cambio, el cual tiene como objetivo desarrollar habilidades blandas (asertividad, trabajo en equipo, empatía, resolución de problemas) al mismo tiempo que se logra una mayor conciencia social.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

ARTE Y CULTURA DIGITAL

Fomentar una visión más digital de la cultura, ofreciendo una propuesta divulgadora de la sociedad digital con un conocimiento integral de la cultura que combina la tecnología, la ciencia, las humanidades y el arte. Colaboramos con museos, centros culturales entre otras entidades cuya vocación es promover la cultura digital. A través de los siguientes proyectos.

- **“Big Bang Data”**, exposición colectiva que se adentra en el fenómeno de la explosión de datos en la actualidad. Disponible al público en el Centro de Cultura Digital de la CDMX.
- **“Asombrosas criaturas”**, del artista holandés Theo Jansen quien presentó ocho de sus famosas *Strandbeest*, o bestias de playa en el Laboratorio de Arte Alameda de la CDMX.
- **“Guerreros y guardianes”** se reunieron varias obras del escultor español Xavier Mascaró en el Hospicio Cabañas de Guadalajara, Jalisco.

Foros de Cultura Digital

En 2017 se realizó el encuentro internacional El Museo Digital, en colaboración con el Museo Universitario de Arte Contemporáneo de la UNAM (MUAC), que se convirtió en la primera iniciativa en Latinoamérica y México que genera espacios de reflexión e intercambio profesional en torno al futuro y posibilidades de los museos de cara a la revolución digital, con la participación de más de 40 instituciones y expertos nacionales e internacionales.

En 2017 tuvimos 113,113 asistentes a exposiciones organizadas por Fundación Telefónica México



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

VOLUNTARIADO

Objetivo
Este programa tiene como propósito promover la acción social de los colaboradores de Telefónica, que quieren aportar sus conocimientos, tiempo e ilusión en beneficio de la comunidad, a través de cinco ejes:

- Infancia • Inclusión • Discapacidad
- Salud • Medio Ambiente

Iniciativas

- **Retos Solidarios:** el objetivo es apoyar con acciones a favor de una institución de la sociedad civil, a través de mejoras en sus instalaciones o en actividades educativas favoreciendo el trabajo en equipo.
- **Día Internacional del Voluntariado Telefónica:** se canalizaron los recursos y las actividades para la atención de la Ciudad de México y Puebla, a consecuencia de los sismos de septiembre.

RESULTADOS VOLUNTARIADO

Beneficiarios directos	→ 10,954
Horas de voluntariado	→ 9,651
Iniciativas de voluntariado	→ 40
Voluntarios participantes en acciones con personas con discapacidad	→ 46
Personas con discapacidad beneficiarias de las acciones de Voluntarios Telefónica	→ 675
Plazas generadas	→ 1,915



En 2017 realizamos 9,651 horas de voluntariado, beneficiando a más de 10,954 personas.

Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos



Compromiso con el medio ambiente





- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente**
- 10. Anexos

Gestión ambiental

En Telefónica México contribuimos a la protección del medio ambiente, por lo que nuestro compromiso es ser una empresa ambientalmente responsable, ubicando los temas ambientales dentro de la estrategia local de Negocio Responsable y la Estrategia Ambiental Global, la cual es responsabilidad del Consejo de Administración, en el marco del Plan Global de Negocio Responsable, siendo este tema un asunto transversal para toda la Compañía, involucrando tanto a las áreas operativas y de gestión así como a las áreas de negocio e innovación.

Para la conservación de la biodiversidad, minimizamos los impactos negativos a través del:

- Cumplimiento de la legislación y normativa ambiental aplicable, acuerdos internacionales y corporativos que nos apliquen.
- Reducción del impacto en el entorno, considerando aspectos ambientales.
- Evaluación y monitoreo periódico de los aspectos ambientales identificados.
- Participación y compromiso de nuestros proveedores y aliados.
- Capacitación, formación y sensibilización del personal.
- Comunicación y difusión de las prácticas ambientales a clientes, proveedores y público en general.

Gracias a la ejecución de auditorías internas, el cumplimiento legal, la correcta gestión de residuos y la optimización de los recursos naturales, logramos la recertificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015. De igual manera realizamos la revalidación anual ante la SEDEMA para la obtención de la Licencia Ambiental Única (LAU), proporcionando información de la gestión de residuos, emisiones atmosféricas, uso de recursos naturales y el detalle de los controles operacionales de los procesos de Telefónica y los planes de manejo y ahorro.

GRI 201-2 | GRI 308-2

ESTRATEGIA AMBIENTAL

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



Este año capacitamos a un total de **38 personas** (colaboradores internos, externos y proveedores) en temas de gestión ambiental y **4 colaboradores** más en la actualización de la ISO 14001:2015



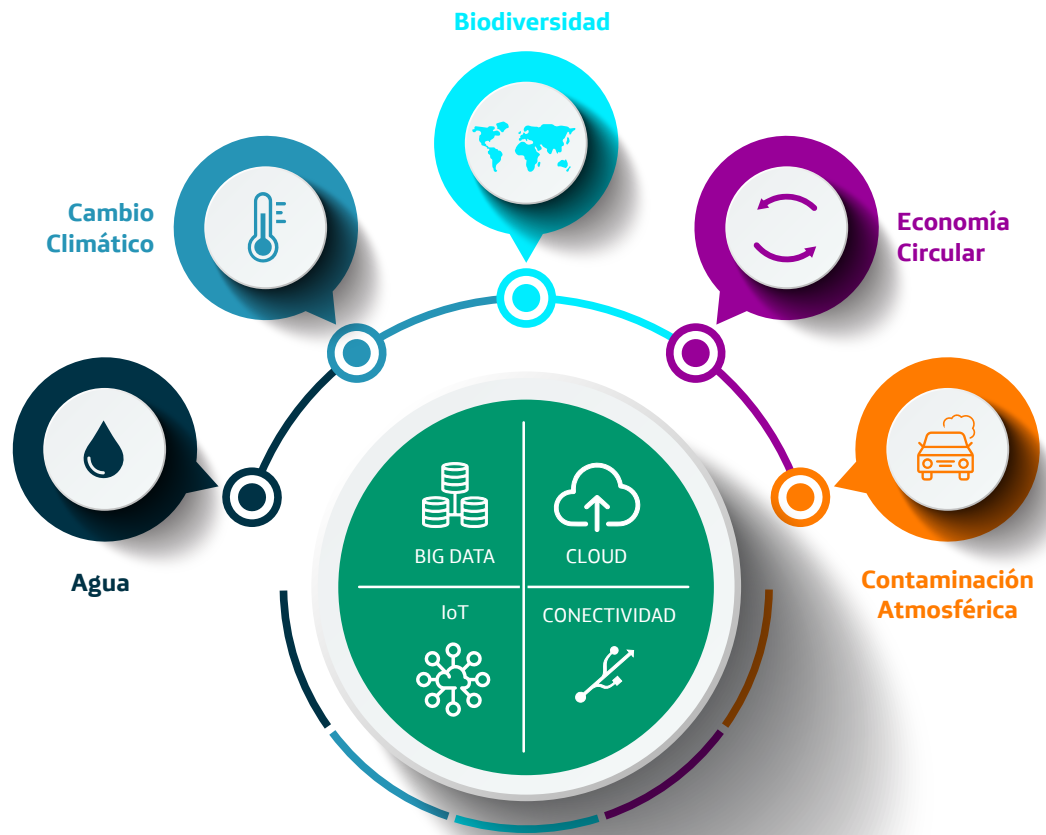
- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Medio ambiente y digitalización

Nuestra actividad es dependiente del medio ambiente, por lo que trabajamos constantemente para que nuestro impacto sobre el entorno sea mínimo y apostamos por desvincular el crecimiento de nuestro negocio con nuestra huella de carbono.

La digitalización es una herramienta clave para afrontar los retos ambientales. Nuestra apuesta por la revolución digital nos lleva

a ir más allá, es por esto que desarrollamos servicios basados en Internet de las Cosas (IoT), *Cloud* y *Big Data*, con el objetivo de poder dar soluciones a retos ambientales. De esta forma, ofrecemos productos y servicios que permiten a nuestros clientes reducir su huella ambiental y aumentar la resiliencia ante los retos ambientales.

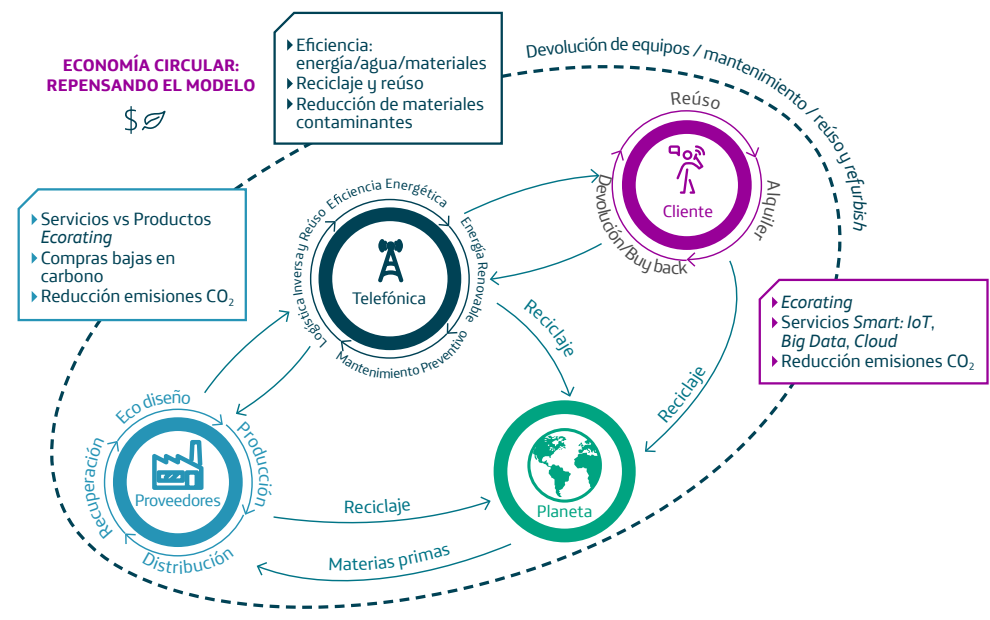


- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Economía circular

La economía circular propone una solución a la insostenibilidad ambiental del modelo económico imperante, aplicando la recuperación y renovación de materiales y energía de forma cíclica, tal y como ocurre en la naturaleza.

En Telefónica hemos integrado esta filosofía a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestra empresa, desde las compras hasta la provisión de servicios a nuestros clientes.



GRI 302-1 | GRI 302-2 | GRI 302-3 | GRI 305-4



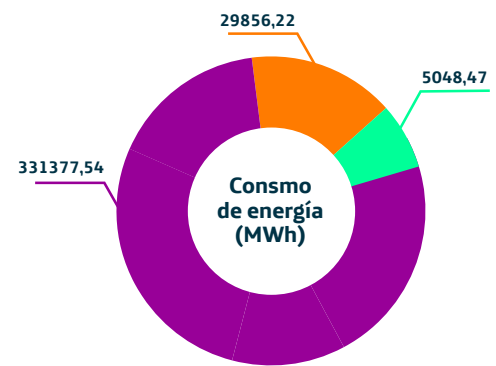
Energía

El cambio climático es uno de los retos más importantes a los que nos enfrentamos hoy en día, en Telefónica México sabemos que la energía es un recurso fundamental para el desarrollo de nuestro negocio.

Es así que hace 10 años se creó la Oficina Global de Energía y Cambio Climático, la cual cuenta con un representante en cada país de tal manera que, en México, la Oficina de Cambio Climático gestiona los proyectos relacionados con la reducción de energía.

De forma anual llevamos a cabo un proceso independiente de verificación de datos de energía y emisiones que nos permite identificar mejoras en nuestros procesos de una forma transparente.

Nuestro Consumo de Energía este 2017:



● Combustible en Operaciones
● Combustible en Vehículos
● Electricidad + energía renovable

*Mega Watts por hora.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Calculamos nuestra **Huella de Carbono** a partir del consumo energético.

Emisiones evitadas en clientes por la Digitalización

- Servicio de Cloud y Virtualización**


- Eficiencia energética edificios**


- Gestión de flotas y movilidad**


- Audio / Video conferencia**


- Teletrabajo**



Evitamos la emisión de 82.21 de Kilotoneladas de CO₂ gracias a nuestros servicios

GRI 302-1 | GRI 302-2 | GRI 302-4 | GRI 302-5

Continuando con nuestro compromiso de reducción de emisiones, durante el 2017 implementamos diversas acciones.

El proyecto de autoabastecimiento, derivado de la Reforma Energética, permite a los particulares la generación de energía y su comercialización a terceros. Por lo que para el 2018 esperamos que el 40% del consumo total de estaciones sea mediante la generación de energía renovable.

Actualmente continuamos con el uso de paneles solares en 2 estaciones con un consumo anual de 5,635 KWh.

- Apagado y encendido programado de anuncio del edificio.
- Uso de elevadores por secciones para evitar picos de energía.
- Uso de *timers* en máquinas de *snacks* y dispensadores de agua ubicados en el corporativo.
- Iluminación por sensores de presencia.
- Cambio de motores de alta eficiencia en equipos de aire acondicionado.

En el 2017 nuestro consumo de energía fue de 9,703,742 KWh reduciendo un 13% con respecto al año anterior gracias a las iniciativas de elevadores y el programado de apagado y encendido.

Este año sustituimos los equipos de Aire Acondicionado, pasando de una mejora de desempeño del 85% al 95%.

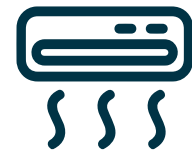
Gracias a las iniciativas de rectificación, sustitución de equipos y renovación tecnológica tuvimos un ahorro de 1,717,007 KWh en el año 2017.



Workshop Global de Energía y Cambio Climático

Se trata del punto de encuentro anual entre nuestros líderes de la transformación energética y las principales empresas colaboradoras en la materia. En 2017 hemos celebrado la **8ª edición** en Brasil, reuniendo a más de 200 representantes de los equipos de las áreas de Operaciones, Sostenibilidad y Medio ambiente, Compras, Finanzas y Tecnología e IoT, con 25 socios tecnológicos clave.

México fue parte de este encuentro por lo que el principal objetivo es aprovechar las oportunidades que actualmente existen en esta temática y fomentar la innovación para reducir el consumo energético y nuestra huella de carbono a nivel global. Durante el encuentro, también se exponen y comparten las últimas iniciativas de eficiencia energética y energías renovables.



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Agua

En Telefónica México buscamos la reducción y optimización del consumo de este recurso primordial para la vida diaria, es por esto que llevamos a cabo la limpieza de nuestras instalaciones a través de un sistema seco y semi-seco, además de realizar recorridos por parte del área de mantenimiento para la detección de fugas.



Este año mantuvimos un consumo de 48,424m³ con respecto al 2016.

Nuestra responsabilidad es reforzar la cultura sobre el uso eficiente de los recursos naturales e implementar acciones correctivas, por lo que durante 2017 exploramos alternativas tecnológicas que nos permitieran disminuir el uso de este recurso, en consecuencia, iniciamos con la implementación de una planta de tratamiento de aguas grises que estimamos concluir durante 2018.

Realizamos análisis de la calidad de las aguas residuales vertidas a los sistemas de drenaje y alcantarillado de la Ciudad de México a través de un laboratorio acreditado por la SEDEMA (Secretaría del Medio Ambiente de la Ciudad de México).

GRI 303-3 | GRI 306-5

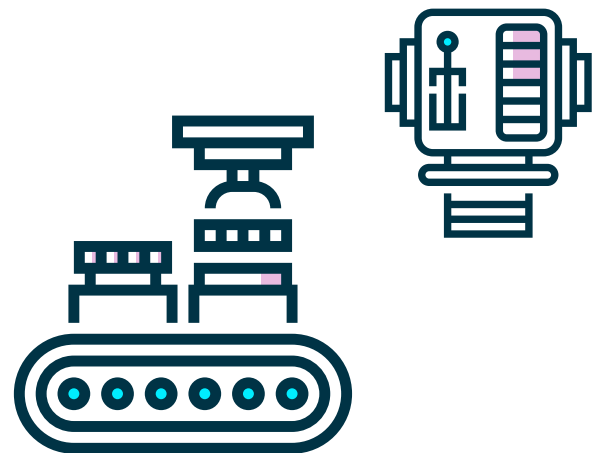
Residuos

A fin de garantizar la correcta gestión de los residuos, en Telefónica México contamos con estaciones de separación, espacio destinado a la verificación de la correcta separación.

En Telefónica México subcontratamos empresas con permisos y licencias otorgadas por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) para la correcta administración y gestión de los residuos que pudieran derivarse en la planeación, construcción, mantenimiento y desmantelamiento de nuestras operaciones.

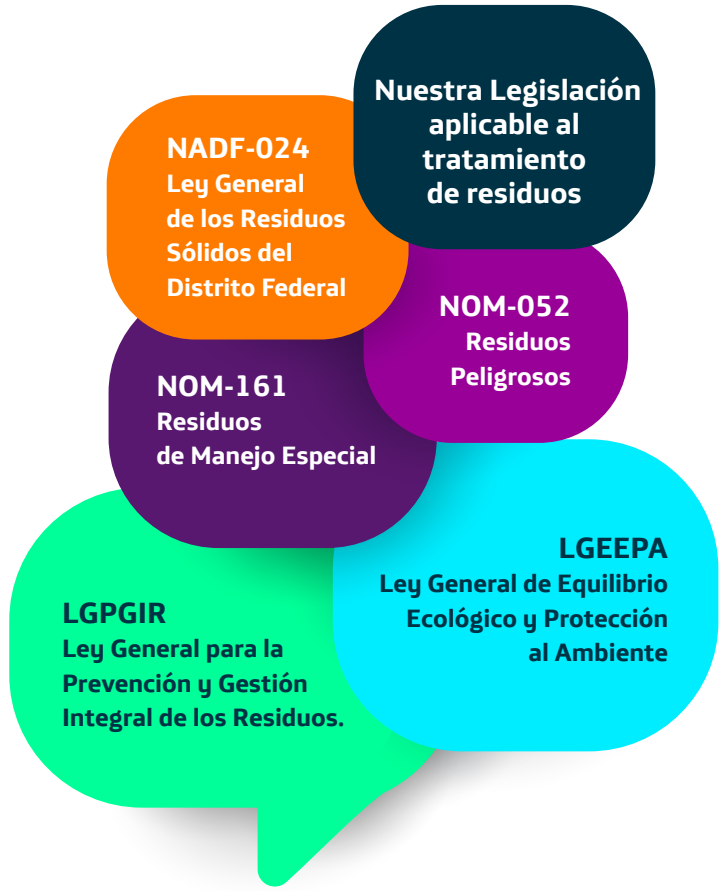
Durante 2017 capacitamos a todos nuestros colaboradores con apoyo de personal de SEDEMA, acerca de la norma oficial mexicana (NOM-024) directamente ligada a la separación de residuos.

Para ello contamos con el espacio necesario para la disposición de los mismos así como con un servicio tercerizado con permiso RAMIR ante la Secretaría del Medio Ambiente (SEDEMA).



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

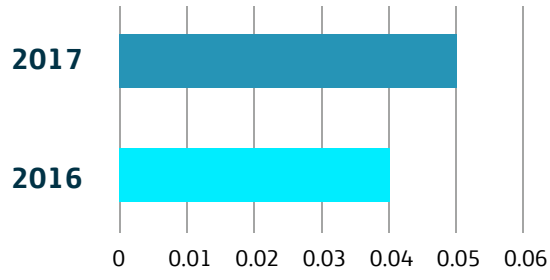
Cumplimiento normativo ambiental



GRI 301-1 | GRI 306-2

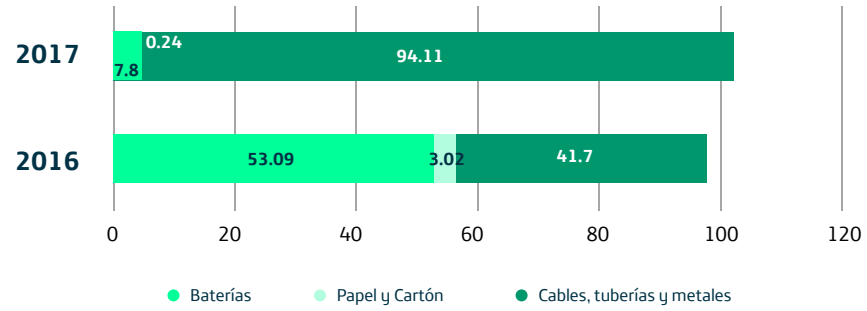
Nuestra generación de residuos en comparación con el año anterior:

Residuos peligrosos (fluorescentes; ton)



Debido al incremento de nuestras operaciones, la variación en el volumen corresponde a las necesidades de la operación
*Unidad de medida: toneladas (ton)

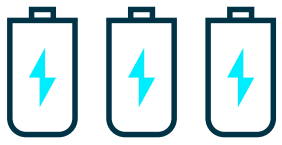
Residuos no provenientes de aparatos eléctricos y electrónicos



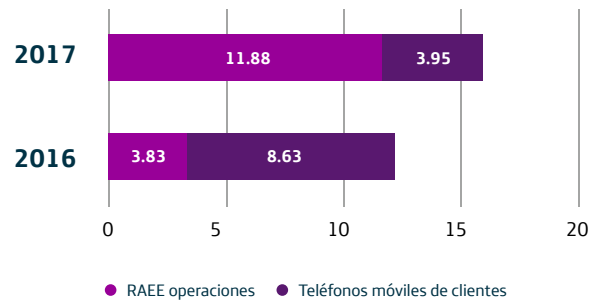
La variación en el volumen corresponde a las necesidades de la operación

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

En 2017 logramos reducir los residuos de baterías en un 85% con respecto al año anterior.



Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE; ton)



La variación en el volumen corresponde a las necesidades de la operación
*Unidad de medida: toneladas (ton)

Basamos nuestra gestión de residuos en el principio de economía circular, la cual propone crear flujos de materiales y energía en los que no hay desechos, promoviendo el equilibrio y la sostenibilidad, basando el sistema en relación con los distintos actores involucrados. Por ello una de nuestras principales apuestas es reducir la generación de residuos y promover la economía circular, apoyando la reutilización y el reciclado.

Nuestro Programa Permanente de Reciclaje se basa en la NOM-161-SEMARNAT-2011 de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) sobre residuos de manejo especial, esto nos

GRI 301-1 | GRI 301-2 | GRI 301-3

obliga a elaborar un plan de manejo especial para ciertos productos y adoptar el concepto de responsabilidad compartida con nuestra cadena de valor.

En este sentido, anualmente reforzamos nuestro compromiso de promover el reciclaje electrónico realizando campañas a nivel nacional bajo la iniciativa **#Déjalolr**, la cual forma parte de nuestro programa **#Conciencia Movistar**.

Al cierre de 2017 recabamos más de: 4 toneladas de celulares y accesorios.

De igual manera con la intención de reducir el consumo de papel, cada año incentivamos el envío de facturas electrónicas a nuestros clientes.

Durante 2017 el 99.7% de facturas emitidas fueron electrónicas.





- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Servicios Eco-smart



Big Data

El análisis de datos combinados con otros datos abiertos o de sensores IoT, puede tener importantes aplicaciones en materia ambiental, como la adaptación al cambio climático, la gestión del transporte o el uso eficiente de recursos.

Con LUCA Fleet apoyamos a nuestros clientes que gestionan flotas a detectar y predecir consumos de gasolina para optimizar rutas, uso de flota y reducir dicho consumo de gasolina, teniendo como consecuencia un impacto positivo al medio ambiente.



Internet de las cosas

La tecnología y el IoT son un motor de crecimiento clave. Actualmente somos líderes mundiales en servicios IoT.

La cobertura de los productos y servicios durante este 2017 fue de alcance Nacional (Movistar) pero también extendida a nivel internacional por medio de los acuerdos de roaming global que provee la solución de conectividad M2M (Machine to Machine) global de Telefónica.

Con Tracking & Go optimizamos las rutas de nuestros clientes, lo que contribuye a la reducción de emisiones de CO2 ya que minimiza el consumo de combustible así como las horas de manejo.



Servicio Cloud

Los servicios de Cloud tienen cobertura a nivel nacional e internacional al contar con varios nodos a nivel global, además de que pueden ser servicios virtualizados.

Gracias a Virtual Data Center, logramos la desmaterialización de contenidos y servicios, reduciendo el consumo energético y aumentando el aprovechamiento del espacio, así reducimos de forma significativa la huella de carbono de nuestros clientes.

Para mayor información consulta la sección de Soluciones Digitales de este Informe.

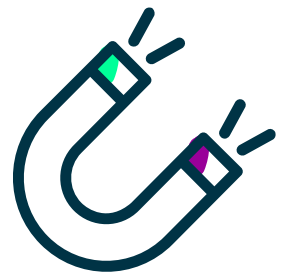
- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Gestión de campos electromagnéticos

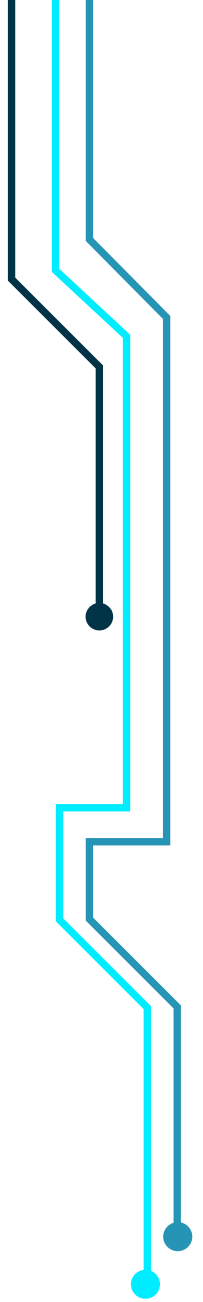
En nuestra red se concentra el mayor impacto ambiental debido a su consumo energético así como en lo relacionado con elementos físicos, como el impacto visual y los residuos.

En Telefónica México, todas nuestras estaciones base en funcionamiento se han instalado cumpliendo los criterios de la Comisión Internacional de Protección contra las Radiaciones No Ionizantes (ICNIRP), organismo asesor de la Organización Mundial de la Salud (OMS), estos criterios incluyen límites para la exposición de los campos electromagnéticos garantizando que no exista ningún riesgo para la salud.

Llevamos a cabo mediciones de las estaciones base, bajo nuestro Sistema de Gestión Ambiental, cumpliendo con los niveles de la ICNIRP.



En 2017 realizamos 25 mediciones de los campos electromagnéticos, invirtiendo más de 927,251 pesos MXN.



Carta de los
Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores
de la compañía

1. Principales
magnitudes 2017

2. Contribución al
progreso e impacto
en las comunidades

3. Gobierno
corporativo

4. Negocio
responsable

5. Modelo y
desarrollo de
negocio

6. Compromiso
con el cliente

7. Compromiso
con nuestro equipo

8. Compromiso
con la sociedad

9. Compromiso
con el medio
ambiente

10. Anexos

Anexos



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Principios de la elaboración del informe

El Informe de Sostenibilidad Corporativa 2017 de Telefónica México ha sido elaborado con base en los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), por 12º año seguimos reportando nuestros logros, retos y objetivos vividos como Telefónica México a lo largo del año.

El origen de la Información de este informe

Clientes: procede del sistema de control de gestión y de nuestra operación. De igual manera en nuestra encuesta de reputación lanzada a clientes y no clientes recopilamos datos destacables que nos permiten conocer la percepción de éste grupo de interés.

Colaboradores: gracias a nuestra área de Recursos Humanos contamos con la información pertinente a nuestros colaboradores, de igual manera nuestras áreas de gestión nos proporcionan información que se encuentra consolidada en el capítulo de Compromiso con nuestro equipo.

Medio ambiente y cambio climático: la información la obtenemos de las áreas de Medio Ambiente y Operaciones. Las fuentes de los factores de emisiones son de reconocido prestigio y han sido validadas por AENOR.

Proveedores: procede de nuestro sistema de adjudicación de contratos a través del área de compras.



Inclusión digital: información consolidada de los sistemas de nuestras operadoras, así como, de Fundación Telefónica.



Acción social: los datos proceden del sistema de control de gestión de Fundación Telefónica.



Tipo de cambio: toda la información está dada en pesos mexicanos tomando como base de conversión el tipo de cambio en euros y dólares que se manejó en el año 2017.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Hitos y retos

	HITOS 2017	RETOS 2018
ÉTICA EMPRESARIAL Y CUMPLIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de comunicación interna ligada a los Principios de Negocio Responsable. Programa "On Principle" • Curso de formación en materia de los Principios de Negocio Responsable. • 100% de nuevos colaboradores (147) capacitados en los Principios de Negocio Responsable. • Creación del Comité de Acciones Disciplinarias y Comité de Ofertas Públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de una Política de Comunicación Responsable (global). • Aprobación de una Política de Derechos Humanos (global). • Continuar con el curso FCPA alcanzando el 100% de nuestra plantilla. • Lanzar el curso sobre delitos penales y sanciones administrativas. • Posicionar el área de Compliance dentro de Telefónica. • Curso de formación en materia de los Principios de Negocio Responsable.
GESTIÓN DE TERCEROS	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de curso en línea sobre Salud y Seguridad en el Trabajo para sensibilizar a nuestros proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un curso de Gestión de Terceros. • Fomentar la participación de nuestros proveedores en las diferentes iniciativas de diálogo o compartición de buenas prácticas. • Continuar con nuestro proceso de evaluación EcoVadis y ampliar su alcance.
INNOVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Una de las 5 telcos globales como líder en inversión e innovación (global) • Gira Spain Startup y Wayra por América Latina con el objetivo de captar el mejor talento en startups de Latinoamérica. • Gracias a Wayra arribó a México Poliglota una de las más innovadoras start-ups latinoamericanas pionera en idiomas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenernos como una de las 5 telcos líderes a nivel global. • Continuar como inversores en start-ups en México.
COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Hemos logrado un índice de satisfacción el cliente de 8.38 • Re-certificación en Protección de Datos Personales, otorgado por NYCE 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener o incrementar el índice de satisfacción con el cliente. • Implementar iniciativas a nivel comercial que nos permitan ganar la confianza de nuestros clientes, a través de la transparencia, la sencillez y la integridad. • Digitalizar la relación con nuestros clientes y automatizar los procesos para ofrecer una mejor experiencia en el segmento B2B.
GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización y concientización, a través de talleres específicos. • Ampliación de los permisos por paternidad y maternidad, superiores a la ley. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el porcentaje de directivas, alcanzando para el 2020 un 30% de mujeres en puestos directivos (global). • Aumentar la incorporación de diversidad de talento a nuestra plantilla • Seguir concietizando a nuestros colaboradores, por medio de campañas de comunicación.
INCLUSIÓN DIGITAL	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar y potenciar nuestras iniciativas para facilitar el acceso a Internet de los hogares con menos ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar el programa de "Internet para Todos".
ACCESIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de lineamientos de accesibilidad en tiendas, web y personal de atención 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un curso obligatorio para todo el personal de atención en temas de accesibilidad. • Asegurar que la inclusión y la accesibilidad forman parte de nuestra estrategia de transformación digital.
GESTIÓN DE EMERGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de diferentes acciones de apoyo a las comunidades afectadas por los sismos de Septiembre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el desarrollo de políticas y soluciones para aumentar la capacidad de preparación ante situaciones de emergencia y desastres naturales.
DERECHOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de priorización de impacto de derechos humanos Telefónica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de las Políticas de Derechos Humanos y Privacidad.
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en temas de gestión ambiental a colaboradores y proveedores. • Actualización ISO 14001:2015 • El 99.7% de nuestras facturas fueron electrónicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Apostar por las energías renovables como fuente sostenible para nuestro negocio • 40% del consumo de nuestras estaciones sea por energía renovable para 2018.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Premios y reconocimientos

- **Premio Ética y Valores** en la Industria 2017, 6º año consecutivo – Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN).
- **Distintivo Empresa Socialmente Responsable 2017**, 14º año consecutivo – Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE) y Fórum Empresa.
- **Insignia de Inclusión Social**, reconocidos por primer año junto con otras 35 empresas. - Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) en coordinación con la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE)
- **Empresa con Mejor Reputación Corporativa** en el Sector Telco - Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR)
- **Empresa del año** en servicios y soluciones móviles M2M – Consultora internacional de estrategias de negocio Frost & Sullivan.
- **Certificación Tier III Gold** en Operación Sostenible al Data Center Ixtlahuaca – Uptime Institute.
- **Certificación Powered Compute** a Telefónica Open Cloud – Open Satck.

- **Re-certificación NYCE , Normalización y Certificación NYCE.**
- **Sol de Plata** en la categoría de TV y Cine de Electrónica de Consumo por la Campaña “Love Story” de Telefónica Movistar – Festival Iberoamericano de la Comunicación Publicitaria.

Premios campaña “Love Story”

- **Sol de Plata**
- **Cannes Lions 2017** en la categoría: *Film Craft-Short List*
- **Premio Oro XX Festival El Ojo de Iberoamérica** en la categoría: Mejor Idea Local-México, Film Comercial.
- **Clio Awards 2017**, en la categoría *Film/Short Film*
- **Caracol de Plata** en la categoría: Medios Digitales - Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Objetivos del Desarrollo Sostenible

Perfil de la Compañía




Propósito y valores de la Compañía




1.- Principales magnitudes






2.- Contribución al progreso e impacto a las comunidades

- Contribución al progreso




- Impacto económico





- Impacto sobre el medio ambiente




- Impacto de la red en comunidades







4.- Negocio responsable

- Gobierno y gestión de la sostenibilidad






- Diálogo e involucración con los grupo de interés: de la teoría a la práctica.






- Análisis de materialidad








- Identificación y gestión de riesgos





- Ética empresarial y cumplimiento





- Gestión de la cadena de suministro







- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

5.- Modelo y desarrollo de negocio

- Tendencias, oportunidades y estrategia
 -
 -
 -
 -
 -
 -
- Despliegue de red
 -
 -
 -
- Productos y servicios
 -
 -
 -
 -
- Innovación
 -
 -
 -
 -
 -

6.- Compromiso con el cliente

- Compromiso con nuestros clientes
 -
 -
 -
 -
 -
- Confianza digital
 -
 -
 -
 -

7.- Compromiso con nuestro equipo




- Evolución de la plantilla
 -
 -
 -
- Atracción y desarrollo de talento
 -
 -
 -
 -
- Gestión de la diversidad
 -
 -
 -
- Libertad de asociación, diálogo social y retribución justa
 -
 -
 -
 -
- Clima laboral, conciliación y compromiso
 -
 -
 -
 -
- Seguridad, salud y bienestar en el trabajo.
 -
 -

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

8.- Compromiso con la sociedad

- Derechos humanos
 - 
 - 
 - 
 - 
- Inclusión digital
 - 
 - 
 - 
 - 
- Accesibilidad
 - 
 - 
 - 
 - 
- Acción social y cultural
 - 
 - 
 - 
 - 
 - 
 - 

9.- Compromiso con el medio ambiente

- Gestión ambiental
 - 
 - 
 - 
 - 
- Medio Ambiente y Digitalización
 - 
 - 
 - 
 - 
- Economía circular
 - 
 - 
 - 
 - 
 - 
- Servicios Eco-smart
 - 
 - 
 - 
 - 
- Gestión de campos electromagnéticos
 - 
 - 
 - 
 - 

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible estratégicos para Telefónica

ODS	¿Cómo los impactamos?
<p>4  Educación de Calidad</p>	<p>Hemos invertido en programas de educación más de 17 millones de pesos, con 393,758 horas de formación</p>
<p>8  Trabajo Decente y Crecimiento Económico</p>	<p>Creamos más de 2,650 puestos de trabajo directos, indirectos e inducidos, además generamos un impacto económico de del 0.1% del PIB en México .</p>
<p>9  Industria Innovación e Infraestructura</p>	<p>Invertimos +4,619,496,000 de pesos al año para mejorar nuestra infraestructura y servicios. Con Telefónica Movistar hemos alcanzado una cobertura del 95.3% de la población urbana.</p>
<p>11  Ciudades y Comunidades Sostenibles</p>	<p>A través de los proyectos de Franquicia Rural y Cobertura Extendida, ofrecemos servicios de telefonía móvil a poblaciones rurales que aún no están comunicados .</p> <p>Con el Programa de Cobertura Extendida ofrecemos nuestros servicios a más de 1,500 pequeñas poblaciones del país mientras que con Franquicia rural impactamos a más de un millón de habitantes beneficiados con la Tecnología Movistar 2G y 3G.</p>
<p>12  Producción y Consumo Responsable</p>	<p>seguimos impulsando al Programa de Reciclaje de Celulares y Recolección de baterías de la ANATEL (Asociación Nacional de Telecomunicaciones) llamado Programa Verde. Esto con el objetivo de darles un adecuado manejo, además de minimizar el impacto ambiental de nuestra operación.</p> <p>Este año lanzamos el vídeo sobre los peligros que rodean a niños y adolescentes en las redes sociales "Love Story". De igual manera contamos con distintas iniciativas que promueven el uso responsable de las TICs, a través de Conciencia Movistar, la campaña "Love Story" y el lanzamiento del videojuego Privacy Adventures.</p>
<p>13  Acción por el Clima</p>	<p>82.21 tCO2eq* de emisiones reducidas como resultado de nuestra iniciativa de eficiencia energética. <small>*Toneladas de CO2 equivalente.</small></p>
<p>17  Alianzas para lograr los objetivos</p>	<p>Por medio de las acciones de Fundación Telefónica, colaboramos con diversas organizaciones e iniciativas como son Código X, Alerta Amber, WWF, entre otros, así como nuestras alianzas con las distintas universidades del país, apoyando y fortaleciendo nuestros programas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación • Arte y Cultura • Voluntariado

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas

ÁMBITO	PRINCIPIO	CAPÍTULO Y SUBCAPÍTULO
DERECHOS HUMANOS	PRINCIPIO 1	<p>Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p>
	PRINCIPIO 2	<p>Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.</p>

- **Contribución al progreso e impactos en las comunidades**
Impacto de la red en las comunidades
- **Negocio Responsable**
Identificación y gestión de riesgos
Ética empresarial y cumplimiento
Gestión de la cadena de suministro
- **Compromiso con el cliente**
Confianza digital
- **Compromiso con nuestro equipo**
Políticas y programas de apoyo
Libertad de asociación, diálogo social y retribución justa
Clima laboral, conciliación y compromiso
Seguridad, salud y bienestar en el trabajo
- **Compromiso con la sociedad**
Derechos humanos
Inclusión digital
Acción social y cultural

- **Negocio Responsable**
Identificación y gestión de riesgos
Ética empresarial y cumplimiento
Gestión de la cadena de suministro
- **Compromiso con el cliente**
Confianza digital
- **Compromiso con nuestro equipo**
Políticas y programas de apoyo
Libertad de asociación, diálogo social y retribución justa
Clima laboral, conciliación y compromiso
Seguridad, salud y bienestar en el trabajo
- **Compromiso con la sociedad**
Derechos humanos
Inclusión digital



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

ÁMBITO	PRINCIPIO	CAPÍTULO Y SUBCAPÍTULO
ESTÁNDARES LABORALES	PRINCIPIO 3	<p>Las Empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribución al progreso e impactos en las comunidades <i>Contribución al progreso.</i> • Negocio Responsable <i>Diálogo e involucración con nuestros grupos de interés: de la teoría a la práctica.</i> • Modelo y desarrollo de negocio <i>Tendencias, oportunidades y estrategia</i> • Compromiso con nuestro equipo <i>Seguridad, salud y bienestar en el trabajo</i> • Compromiso con la sociedad <i>Derechos humanos</i>
	PRINCIPIO 4	<p>Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negocio Responsable <i>Ética empresarial y cumplimiento</i> • Compromiso con nuestro equipo <i>Gestión de la cadena de suministro</i> • Compromiso con la sociedad <i>Clima laboral, conciliación y compromiso</i> • Compromiso con la sociedad <i>Seguridad, salud y bienestar en el trabajo</i> • Compromiso con la sociedad <i>Derechos humanos</i>
	PRINCIPIO 5	<p>Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribución al progreso e impactos en las comunidades <i>Impacto económico</i> • Negocio Responsable <i>Ética empresarial y cumplimiento</i> • Compromiso con nuestro equipo <i>Gestión de la cadena de suministro</i> • Compromiso con nuestro equipo <i>Atracción y desarrollo de talento</i> • Compromiso con la sociedad <i>Gestión de la diversidad</i> • Compromiso con la sociedad <i>Derechos humanos</i> • Compromiso con la sociedad <i>Acción social y cultural</i>
	PRINCIPIO 6	<p>Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negocio Responsable <i>Ética empresarial y cumplimiento</i> • Compromiso con nuestro equipo <i>Gestión de la cadena de suministro</i> • Compromiso con nuestro equipo <i>Evolución de la plantilla</i> • Compromiso con nuestro equipo <i>Atracción y desarrollo de talento</i> • Compromiso con la sociedad <i>Gestión de la diversidad</i> • Compromiso con la sociedad <i>Clima laboral, conciliación y compromiso</i> • Compromiso con la sociedad <i>Seguridad, salud y bienestar en el trabajo</i> • Compromiso con la sociedad <i>Derechos humanos</i>



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

ÁMBITO	PRINCIPIO	CAPÍTULO Y SUBCAPÍTULO
MEDIO AMBIENTE	PRINCIPIO 7	<p>Las Empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribución al progreso e impacto en las comunidades. <i>Impacto ambiental</i> • Negocio Responsable <i>Gobierno y gestión de la sostenibilidad</i> <i>Ética empresarial y cumplimiento</i> <i>Gestión de la cadena de suministro</i> • Compromiso con el medio ambiente <i>Gestión Ambiental</i> <i>Medio Ambiente y digitalización</i> <i>Gestión de campos electromagnéticos</i>
	PRINCIPIO 8	<p>Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribución al progreso e impacto en las comunidades. <i>Impacto ambiental</i> • Negocio Responsable <i>Gobierno y gestión de la sostenibilidad</i> <i>Ética empresarial y cumplimiento</i> <i>Gestión de la cadena de suministro</i> • Compromiso con el medio ambiente <i>Gestión Ambiental</i> <i>Medio Ambiente y digitalización</i> <i>Economía circular</i> <i>Gestión de campos electromagnéticos</i>
	PRINCIPIO 9	<p>Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribución al progreso e impacto en las comunidades. <i>Impacto ambiental</i> • Negocio Responsable <i>Gobierno y gestión de la sostenibilidad</i> <i>Ética empresarial y cumplimiento</i> <i>Gestión de la cadena de suministro</i> • Compromiso con el medio ambiente <i>Gestión Ambiental</i> <i>Medio Ambiente y digitalización</i> <i>Gestión de campos electromagnéticos</i>
ANTICORRUPCIÓN	PRINCIPIO 10	<p>Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo <i>Consejo de administración</i> • Negocio Responsable <i>Identificación y gestión de riesgos</i> <i>Ética empresarial y cumplimiento</i> <i>Gestión de la cadena de suministro</i> • Compromiso con la sociedad <i>Derechos humanos</i>



- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

Tablas de cumplimiento GRI

UNIVERSALES

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
GRI 102: Contenidos Generales 2017		Índice de contenidos GRI
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1	Nombre de la organización	8
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11, 12
102-3	Ubicación de la sede	11
102-4	Ubicación de las operaciones	11
102-5	Propiedad y forma jurídica	25, Telefónica Comunicaciones México S.A. de C.V.
102-6	Mercados servidos	11, 12, 55
102-7	Tamaño de la organización	3, 16
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	11, 16, 67, 68
102-9	Cadena de suministro	16, 47, 48
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	47, 48
102-11	Principio o enfoque de precaución	42, 48
102-12	Iniciativas externas	8, 36, 44, 86
102-13	Afiliación a asociaciones	36
ESTRATEGIA		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3, 8
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3, 8, 42
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	44
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	45

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
GOBERNANZA		
102-18	Estructura de gobernanza	25, 26
102-19	Delegación de autoridad	26, 29
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	25, 26, 29
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	30, 40
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	25, 26, 29
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	26
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	25
102-25	Conflictos de intereses	25, 45
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	25, 26
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	La capacitación y experiencia de los miembros del Consejo de Administración representan una función que compete a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la cual depende de nuestra sociedad matriz y se basa exclusivamente en los méritos personales de cada candidato.
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	No existe un proceso para la evaluación del desempeño de la Asamblea de Accionistas.
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	20, 21, 22
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	42
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	26
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	3, 8
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Para hacer llegar inquietudes o expectativas al máximo órgano de gobierno de manera directa los accionistas que representen el 33% del capital social pueden solicitar al Consejo de Administración y/o a los Comisarios de la Sociedad que se convoque a una Asamblea General de Accionistas. https://www.telefonica.com/es/web/shareholdersinvestors/gobierno_corporativo/estatutos-sociales
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Este tipo de cuestiones, en caso de aplicar, se abordan durante la Asamblea de Accionistas, o bien, en las sesiones del Consejo de Administración.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Lista de grupos de interés	32
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	67
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	30
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	30
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	39

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017**
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos**

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	39, SECCION ANEXOS
102-47	Lista de temas materiales	40, 41
102-48	Reexpresión de la información	3, 8
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Sección: Anexos - Principios para la elaboración del Informe
102-50	Periodo objeto del informe	Sección: Anexos - Principios para la elaboración del Informe
102-51	Fecha del último informe	Sección: Anexos - Principios para la elaboración del Informe
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Sección: Anexos - Principios para la elaboración del Informe Podrá encontrar todos nuestros informes en: https://www.telefonica.com.mx/rc-sostenibilidad/transparencia-y-dialogo/informes-rc
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Sección: Anexos - Principios para la elaboración del Informe
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Sección: Anexos - Principios para la elaboración del Informe
102-55	Índice de contenidos GRI	Sección: Anexos - Tablas de cumplimiento GRI
102-56	Verificación externa	Gran parte de los datos de este informe han sido verificados por nuestra casa matriz en España quien los ha reportado en su Informe Integrado 2017 el cual esta verificado por agentes externos a la organización.

GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

ECONÓMICOS

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA																
GRI 201: Desempeño económico 2017		Índice de contenidos GRI																
201-1	Valor económico directo generado y distribuido así como principales impactos, riesgos y oportunidades	16, 20																
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	96																
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	<p>Telefónica México realiza aportaciones adicionales hasta del 2% del salario base anual del colaborador de acuerdo con la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>APORTACIÓN BÁSICA</th> <th>APORTACIONES ADICIONALES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1%</td><td>1%</td></tr> <tr><td>2%</td><td>2%</td></tr> <tr><td>3%</td><td>2%</td></tr> <tr><td>4%</td><td>2%</td></tr> <tr><td>5%</td><td>2%</td></tr> <tr><td>6%</td><td>2%</td></tr> </tbody> </table>	APORTACIÓN BÁSICA	APORTACIONES ADICIONALES	1%	1%	2%	2%	3%	2%	4%	2%	5%	2%	6%	2%		
APORTACIÓN BÁSICA	APORTACIONES ADICIONALES																	
1%	1%																	
2%	2%																	
3%	2%																	
4%	2%																	
5%	2%																	
6%	2%																	
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	<p>Salario mínimo en los principales operadores de Telefónica respecto al salario mínimo en cada país.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tbody> <tr><td> Argentina</td><td style="text-align: right;">1,00</td></tr> <tr><td> Brasil</td><td style="text-align: right;">1,01</td></tr> <tr><td> Chile</td><td style="text-align: right;">1,67</td></tr> <tr><td> Colombia</td><td style="text-align: right;">1,41</td></tr> <tr><td> España</td><td style="text-align: right;">2,23</td></tr> <tr><td> México</td><td style="text-align: right;">4,35</td></tr> <tr><td> Perú</td><td style="text-align: right;">1,41</td></tr> <tr><td> Reino Unido</td><td style="text-align: right;">1,51</td></tr> </tbody> </table> <p>El salario mínimo en las empresas de Telefónica se especifica por convenio, por lo que es mismo para hombres y para mujeres en la Compañía. Nota: dato de empresas de telecomunicaciones del Grupo.</p>	Argentina	1,00	Brasil	1,01	Chile	1,67	Colombia	1,41	España	2,23	México	4,35	Perú	1,41	Reino Unido	1,51
Argentina	1,00																	
Brasil	1,01																	
Chile	1,67																	
Colombia	1,41																	
España	2,23																	
México	4,35																	
Perú	1,41																	
Reino Unido	1,51																	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	75																
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El Presidente de Telefónica México así como el 96.7% de la plantilla total son de origen local.																

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2017		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	16, 20
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	20
GRI 204: Prácticas de adquisición 2017		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40,41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40,41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	16,20
GRI 205: Lucha contra la corrupción 2017		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	45
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	45, 47
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Este año tuvimos 0 casos con temas de corrupción a nivel global.
GRI 206: Competencia desleal 2017		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	De conformidad con el Modelo de Negocio Responsable y la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Telefónica México promueve la libre y efectiva competencia, por lo que en el periodo de reporte no existieron incidentes relativos a competencia desleal o prácticas monopolísticas.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

AMBIENTALES

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
GRI 301: Materiales 2017		Índice de contenidos GRI
301-1	Materiales utilizados por peso o volumenciones	101, 102
301-2	Insumos reciclados	102
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	102
GRI 302: Energía 2017		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
302-1	Consumo energético dentro de la organización	98, 99
302-2	Consumo energético fuera de la organización	98, 99
302-3	Intensidad energética	98
302-4	Reducción del consumo energético	99
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	21, 99
GRI 303: Agua 2017		
303-3	Agua reciclada y reutilizada	100
GRI 305: Emisiones 2017		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	21
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	21
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	21
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	98
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	21
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Debido a nuestra naturaleza de negocio, este año no produjimos emisiones (SAO) relevantes.
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Debido a nuestra naturaleza de negocio, este año no produjimos emisiones (NOX) y/o (SOX) relevantes.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
----------	-------------	-----------

GRI 306: Efluentes y residuos 2017

GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
306-1	Vertidos de aguas en función de su calidad y destino	No llevamos a cabo la medición del volumen de aguas residuales generadas sin embargo, analizamos la calidad del 100% de las aguas residuales que vertemos, cumpliendo con las normas NMX-AA-028-SCFI-2001, NMX-AA-030-2-SCF-2001 y NMX-AA-034/2-SCFI-2001.
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	101
306-3	Derrames significativos	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Los residuos peligrosos no son transportados por Telefónica México; son dispuestos de conformidad con el plan de manejo de residuos de manejo especial (NOM-161) registrado ante la SEMARNAT, a través de prestadores de servicios autorizados y registrados ante dicha dependencia, proporcionando un certificado de destrucción.
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	100

GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2017

GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Sección: Gestión de la cadena de suministro.
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	48, 49, 96

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

SOCIALES

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA																								
GRI 401: Empleo 2017		Índice de contenidos GRI																								
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	67																								
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	75																								
401-3	Permiso parental	78																								
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2017																										
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	79																								
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	79																								
	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios																									
GRI 404: Formación y Enseñanza 2017																										
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	70																								
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	70																								
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	71																								
GRI 405: Diversidad e Igualdad de oportunidades 2017																										
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	67, 68, 73, 74																								
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	<p>Desviación Salarial Media entre Hombres y Mujeres</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">México</th> <th>Comparación entre Hombres y Mujeres % Salario Base Anual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gerentes / Managers</td> <td></td> <td>97,8%</td> </tr> <tr> <td>Mandos Medios</td> <td></td> <td>89,9%</td> </tr> <tr> <td>Resto de Plantilla</td> <td></td> <td>99,3</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>Compensación Efectiva Anual (Base + Bono)</td> </tr> <tr> <td>Gerentes / Managers</td> <td></td> <td>97,8%</td> </tr> <tr> <td>Mandos Medios</td> <td></td> <td>89,9%</td> </tr> <tr> <td>Resto de Plantilla</td> <td></td> <td>99,3</td> </tr> </tbody> </table>	México		Comparación entre Hombres y Mujeres % Salario Base Anual	Gerentes / Managers		97,8%	Mandos Medios		89,9%	Resto de Plantilla		99,3			Compensación Efectiva Anual (Base + Bono)	Gerentes / Managers		97,8%	Mandos Medios		89,9%	Resto de Plantilla		99,3
México		Comparación entre Hombres y Mujeres % Salario Base Anual																								
Gerentes / Managers		97,8%																								
Mandos Medios		89,9%																								
Resto de Plantilla		99,3																								
		Compensación Efectiva Anual (Base + Bono)																								
Gerentes / Managers		97,8%																								
Mandos Medios		89,9%																								
Resto de Plantilla		99,3																								
GRI 406: No discriminación 2017																										
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante 2017 no existieron denuncias por casos de discriminación.																								

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2017		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	47, 75
GRI 408: Trabajo infantil 2017		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	47, Debido a nuestro Modelo de Negocio Responsable y de la adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU, no contamos con proveedores con riesgos de casos de trabajo infantil.
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2017		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de trabajo forzoso u obligatorio	47, Debido a nuestro Modelo de Negocio Responsable y de la adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU, no contamos con proveedores con riesgos de casos de trabajo forzoso u obligatorio.
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2017		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	44, 83
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2017		
411-1	Casos de violaciones de los derechos de pueblos indígenas	Durante 2017 no existieron reclamaciones por vulneración a los derechos de los pueblos indígenas.
GRI 412: Evaluación de los derechos humanos 2017		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	44, 47, 83
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	83
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	47

Carta de los Presidentes

Perfil de la compañía

Propósito y valores de la compañía

1. Principales magnitudes 2017

2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades

3. Gobierno corporativo

4. Negocio responsable

5. Modelo y desarrollo de negocio

6. Compromiso con el cliente

7. Compromiso con nuestro equipo

8. Compromiso con la sociedad

9. Compromiso con el medio ambiente

10. Anexos

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
GRI 413: Comunidades locales 2017		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	92
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2017		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	47
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	47
GRI 415: Política pública 2017		
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	De conformidad con la ley vigente en México y derivado del Modelo de Negocio Responsable, no existen contribuciones a partidos o representantes políticos por parte de Telefónica México.
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2017		
GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	22
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En Telefónica México nos alineamos a la normatividad vigente, por lo que durante el 2017 no existió incumplimiento alguno relativo a impactos significativos a la salud y seguridad de los usuarios por el uso de nuestros productos y/o servicios.

- Carta de los Presidentes
- Perfil de la compañía
- Propósito y valores de la compañía
- 1. Principales magnitudes 2017
- 2. Contribución al progreso e impacto en las comunidades
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Negocio responsable
- 5. Modelo y desarrollo de negocio
- 6. Compromiso con el cliente
- 7. Compromiso con nuestro equipo
- 8. Compromiso con la sociedad
- 9. Compromiso con el medio ambiente
- 10. Anexos

ESTÁNDAR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
----------	-------------	-----------

GRI 417: Marketing y etiquetado 2017

GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nuestro código interno se alinea al Código de Ética Publicitaria descrito por la Asociación Mexicana de Agencias de Publicidad (AMAP) y nos regimos por las disposiciones establecidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	63
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Este año no tuvimos incidencia alguna que haga referencia al incumplimiento de normativas ni códigos internos de publicidad.

GRI 418: Privacidad del cliente 2017

GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Este año no tuvimos multas ni reclamaciones fundamentadas referentes a la fuga de datos personales.

GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2017

GRI 103: Contenido sobre el enfoque de gestión 2017

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40, 41
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40, 41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Este año no tuvimos multas ni sanciones significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica.



Informe de Sostenibilidad Telefónica México 2017

CONTACTO

102-53

Para mayor información acerca de este informe,
por favor comuníquese a:

responsabilidadcorporativamx@telefonica.com

Telefonica
