

Telefónica

Conectamos la vida de las personas

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019 | TELEFÓNICA MÉXICO



ÍNDICE

Carta del Presidente de Telefónica México	3
1. Estrategia y evolución del negocio	5
Estrategia	6
1.1 Contexto	6
1.2 Misión, propósito y visión	7
1.3 Materialidad	9
Evolución de nuestro negocio	31
1.4 Principales magnitudes 2019	31
1.5 Tendencias, oportunidades y estrategia	32
1.6 Productos y servicios	34
1.7 Innovación	41
2. Responsabilidad social y contribución al progreso	44
2.1 Contribución al progreso	45
2.2 Compromiso con los derechos humanos	46
2.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible	49
2.4 Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas	54
2.5 Modelo de análisis de impacto	55
2.6 Fundación Telefónica	57
3. Eficiencia y confianza	66
Eficiencia	67
3.1 Digitalización y medioambiente	67
3.2 Impacto y gestión ambiental	68
3.3 Economía circular	70
3.4 Servicios <i>Ecosmart</i>	77
3.5 Gestión de campos electromagnéticos	78
3.6 Las personas en la Transformación Digital	79
3.7 Nuestro equipo marca la diferencia	80
3.8 Atracción y retención de talento	81
3.9 Capacitación y desarrollo	82
3.10 Diversidad e inclusión, nuestro punto de partida	85
3.11 Libertad de asociación, diálogo social y retribución	89
3.12 Clima laboral, conciliación y compromiso	90
3.13 Seguridad, salud y bienestar en el trabajo	92
Confianza	95
3.14 Una empresa centrada en el cliente	95
3.15 Accesibilidad	96
3.16 Inclusión digital	97
3.17 Satisfacción de nuestros clientes	98
3.18 Compromiso con el cliente	100
3.19 Derecho a la privacidad	101
3.20 Confianza digital y seguridad	104
3.21 Uso responsable de la tecnología	107
4. Gestión sostenible del negocio	110
4.1 Gobierno corporativo y sostenibilidad	111
4.2 Gestión de riesgos y emergencias	114
4.3 Plan de Negocio Responsable	118
4.4 Gobernanza en ética	120
4.5 Gestión de la cadena de suministro	124
4.6 Evaluación de proveedores	127
Anexos	129

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Carta del Presidente de Telefónica México

102-11, 102-14, 102-15, 102-20, 102-23

A todos nuestros grupos de interés:

Poner al alcance de cada mexicano los mejores servicios de telecomunicaciones es la razón de ser de Telefónica. El corazón de nuestra compañía es —desde que llegamos a México en 2001— mantener a nuestros usuarios comunicados y crear conexiones, pero también generar valor en materia económica, social y ambiental. Es un placer y un privilegio presentarles el panorama de la compañía este año y compartir con ustedes nuestros logros y retos.

Nuestra industria es muy dinámica y se encuentra en crecimiento constante. Desde la transición de las redes fijas a la fibra a la evolución de la red móvil hacia el 5G, la tecnología avanza a pasos agigantados. La Industria 4.0 continúa produciendo gran valor económico, crecimiento sostenido y sociedades cada vez más inteligentes y, con ello, también surgen nuevos retos demográficos, éticos, laborales, ambientales y nuevas preocupaciones.

Somos una compañía innovadora, transparente, accesible, sostenible y que, sobre todo, pone al cliente en el centro de todas sus operaciones.

Telefónica propone alternativas y busca ser parte de las soluciones a tales problemáticas, por lo que constantemente buscamos nuevos modelos que se adapten a las necesidades de nuestro contexto. Alineados a este propósito, nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa fue realizado bajo los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI) y reporta nuestra contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de los Principios del Pacto Mundial, iniciativas propuestas por la Organización de las Naciones Unidas con la finalidad de construir un presente sostenible y asegurar un futuro próspero para todos.



00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

2019 fue un gran año para Telefónica México. Con más de 27 millones de usuarios en el país, nos mantenemos a la vanguardia en el sector de telecomunicaciones del país y continuamos jugando un papel clave en el bienestar y desarrollo digital de la población mexicana. Como compañía, nos distinguimos por poner al cliente en el centro de nuestras acciones y esto se refleja en los resultados de este año. Obtuvimos el Premio Nacional a la Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto en la categoría Mejor Estrategia de Operación In Company; durante cada uno de los trimestres de 2019 logramos el menor índice de quejas ante PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor) y al cierre del año somos el operador con el mayor índice de recomendación entre los clientes con contrato. En nuestro compromiso con el cliente, renovamos la certificación de calidad ISO 9001:2015 e iniciamos los procesos de digitalización en la atención.

Asimismo, y gracias a nuestro compromiso con la sostenibilidad, obtuvimos por decimosexto año consecutivo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), el 1^{er} lugar del Sector de Telecomunicaciones en el *ranking* de Empresas con Responsabilidad Social 2019 lanzado por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco); mantuvimos la certificación ISO 14001:2015, que denota nuestro compromiso con el medioambiente y continuamos llevando a cabo iniciativas para reducir nuestra huella ambiental.

Desde nuestros inicios estamos comprometidos con el progreso de la sociedad mexicana, por lo que generamos 1,798 empleos directos, destinamos más de 46 millones de pesos a proyectos de acción social a través de Fundación Telefónica, y representamos el 6.3% de los ingresos totales del sector de telecomunicaciones en 2019 y un beneficio económico importante como inversión extranjera (alrededor de 265 millones de dólares de CAPEX este año).

Estamos viviendo una era de revoluciones digitales, de ámbitos regulatorios complejos y de alta demanda. Nuestra compañía continuará poniendo en el centro al cliente, la innovación, la transparencia, la accesibilidad y, por supuesto, la sostenibilidad. Durante 2020 Telefónica México continuará contribuyendo a la sociedad y economía mexicanas, al cuidado de nuestros ecosistemas y a la creación de entornos digitales más seguros y conexiones confiables y significativas.

CAMILO AYA CARO
Presidente Ejecutivo y CEO de Telefónica México

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio



01

Estrategia y evolución del negocio

Las compañías de telecomunicaciones, como proveedores universales de conectividad y tecnología, jugamos un papel fundamental en la revolución digital que estamos viviendo como sociedad. Telefónica México reconoce su responsabilidad y evoluciona constantemente para continuar siendo aliada e impulsora de conexiones humanas y confiables.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

1.1 Estrategia Contexto

102-15

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



El contexto de nuestra industria es muy dinámico. Se prevé que la “Industria 4.0” continúe generando gran valor económico, progreso sostenido y sociedades cada vez más inteligentes, todo esto a través de un uso de tecnología sin precedentes, de las conexiones que esta genera y del aumento exponencial de los datos digitales.

Con esto también aumentan los retos demográficos, laborales y ambientales, y crece la preocupación por las noticias falsas, la privacidad y la seguridad digital. Como señala el Foro Económico Mundial, por primera vez en diez años, los cinco principales riesgos globales en términos de probabilidad de ocurrencia pertenecen al área medioambiental, seguidos por fraudes, robo de datos y ciberataques (Fuente: Riesgos Globales 2020 – Foro Económico Mundial).

La revolución digital se encuentra en el núcleo de estos retos —y de sus soluciones, lo cual implica dilemas éticos y una responsabilidad ineludible para el sector. Las sociedades evolucionan cada vez más rápido y, como consecuen-

cia, también el enfoque de las compañías. Actualmente se propone que las empresas tengan como eje central y transversal la colaboración con todos sus grupos de interés, de acuerdo con lo propuesto en el Foro de Davos 2020 (Fuente: Manifiesto de Davos 2020: “El propósito universal de las empresas en la cuarta revolución industrial”).

El sector de telecomunicaciones se encuentra en una transformación marcada por la gran regulación a la que está sometida, un mercado concentrado con un agente económico preponderante, la convergencia de los servicios, la evolución imparable de la tecnología, la exponencial demanda de servicios, entre otros. Por lo tanto, uno de los principales retos a los cuales nos enfrentamos como compañía es la búsqueda de nuevos modelos que se adapten a las nuevas reglas del juego y que propongan soluciones a las problemáticas de la sociedad de nuestro tiempo.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

1.2 Misión, propósito y visión

102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Telefónica es uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo. Creamos conexiones fijas y móviles para nuestros clientes y protegemos estos vínculos a través de productos y servicios que se adaptan a las necesidades de nuestros usuarios. Ofrecemos la mejor conectividad y gestionamos de manera responsable los datos de cada cliente.

Somos uno de los mayores operadores integrados de telecomunicaciones por capitalización bursátil y número de clientes

En México somos líderes en innovación de productos y servicios desde 2001

Ofrecemos nuestros servicios en 17 países y contamos con una base de clientes que supera los 340 millones de accesos. Nuestra sede central se encuentra en Madrid, España, con presencia en Reino Unido, Alemania y Latinoamérica.

+27 millones
de clientes y usuarios

Llevamos tecnología 3.5G de cobertura extendida a 25,662 localidades de la República Mexicana

423
tiendas propias a nivel nacional

+5,574

puntos de venta indirecta en todo el país

2 Centros de Experiencia Movistar por estado



Ofrecemos servicios de telefonía móvil, *Machine to Machine (M2M)*, *Business to business (B2B)*, internet móvil, seguridad de la información y *Big Data*.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio

En Telefónica queremos hacer nuestro mundo más humano y conectar la vida de las personas, pues creemos que estas son las que dan sentido a la tecnología. Ofrecer conexiones de calidad es la razón de ser de nuestra compañía. Buscamos brindar conexiones que nos acerquen, que sean seguras e inclusivas. Nuestro objetivo es ser una compañía confiable, abierta y retadora para nuestros clientes y grupos de interés.

Nuestros valores



ABIERTA

Somos cercanos, ágiles y estamos abiertos al diálogo. Impulsamos la diversidad, conectamos y proveemos soluciones que generan valor económico y social.



RETADORA

Desarrollamos modelos de negocio sostenibles que rompen la convencionalidad de la industria. Generamos alianzas que dan beneficios al cliente y promovemos esquemas económicos colaborativos con nuestros socios.



CONFIABLE

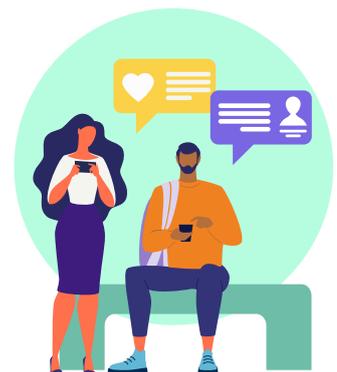
Somos eficientes y, ante todo, éticos en todas nuestras operaciones. La transparencia y honestidad son la base de nuestro negocio.

Nuestra propuesta de valor

Excelente conectividad

Oferta íntegra

Generación de experiencias y valor para el cliente

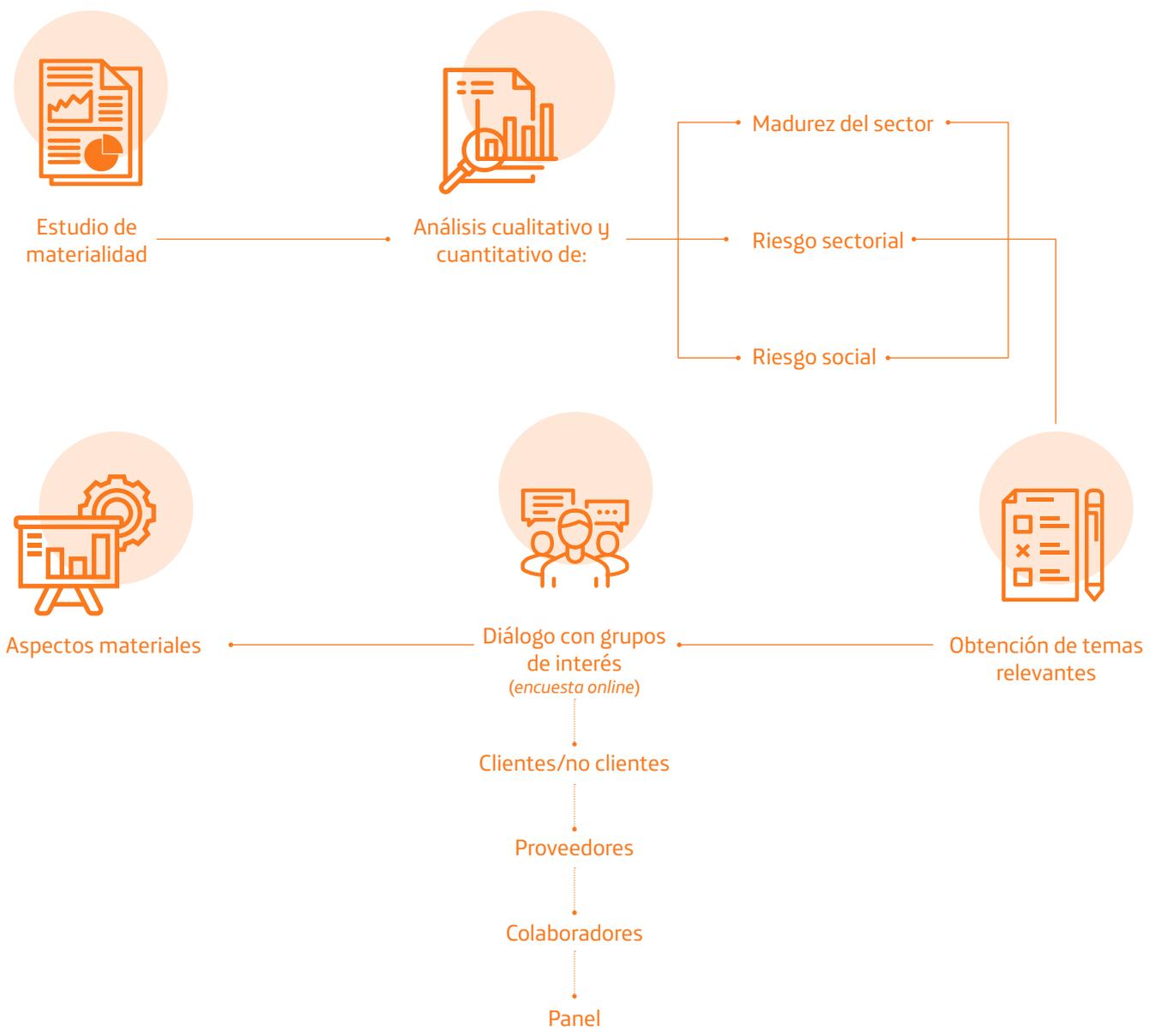


1.3 Materialidad

102-11, 102-13, 102-21, 102-29, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47

En Telefónica México mantenemos un fuerte compromiso con la sostenibilidad, por lo que llevamos a cabo estudios de materialidad periódicamente. El resultado de este ejercicio es la identificación de los temas que más impactan a nuestros grupos de interés y los aspectos más relevantes para la compañía, así como los riesgos y áreas de oportunidad de

esta. La metodología seguida consiste en un comparativo entre la madurez del sector —compañías relevantes en el sector de telecomunicaciones— y los requerimientos establecidos por los prescriptores sectoriales y sociales en materia económica, social y ambiental.



00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

1.3.1 Tipo de involucramiento y relación con nuestros grupos de interés

Tipo	Descripción	Objetivos	¿Qué buscamos?
Informar / Dar a conocer 	<p>Principalmente comunicación unidireccional de la Compañía a nuestros grupos de interés sobre las prácticas o nuevos desarrollos que pueden impactarlos.</p> <p>Compartir información puede influenciar a las partes interesadas, crear confianza y demostrar transparencia y disposición a contratar.</p>	Mantenerlos informados de manera puntual y periódica a través de boletines, informes, entrevistas, jornadas de puertas abiertas.	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia
Consultar 	<p>Telefónica toma en cuenta la perspectiva de sus grupos de interés para la identificación de tendencias, evaluación de impacto, identificación de riesgos y toma de decisiones.</p>	Medir y analizar mediante encuestas, <i>focus groups</i> , evaluaciones, audiencias públicas, talleres, foros de debate, líneas directas.	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia y escucha, ya que los comentarios y puntos de vista de los grupos de interés son de mucho valor para nosotros.
Participar / Dialogar 	<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>	Debate en profundidad: grupos de trabajo asentados, entrevistas, trabajos de investigación y análisis.	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Escucha • Colaboración • Debate en torno a un propósito común
Colaborar 	<p>Colaboración entre dos o más partes en un ámbito de interés mutuo.</p> <p>La compañía y las partes interesadas logran sinergias y, en conjunto, reducen los riesgos combinando recursos y áreas de especialización.</p>	Colaboración activa con establecimiento de comités diversos, proyectos en conjunto con partes interesadas, alianzas y negociación colectiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia • Escucha • Compromiso • Relación positiva basada en un propósito común
Empoderar / Involucrar 	<p>Las partes interesadas tienen la posibilidad de influir en el gobierno corporativo y en la toma de decisiones de la empresa.</p>	Elevar las peticiones de las partes interesadas al Comité de Dirección, a fin de gestionarlas y dar respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Engagement</i> efectivo, compartir propósito y responsabilidades.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Principales iniciativas de diálogo

CLIENTES

- Nos comunicamos con nuestros clientes a través de diversos canales, entre ellos nuestras redes sociales y la página web de Telefónica y Movistar.
www.movistar.com.mx
www.telefonica.com.mx
- Contamos con líneas de atención al cliente para resolver cualquier duda o inquietud de nuestros usuarios.
- Trabajamos con varias cámaras y asociaciones del sector de telecomunicaciones con el fin de conocer mejor las expectativas del cliente y asegurar la satisfacción de sus necesidades.

COLABORADORES

- Correo "Escríbeme", donde nuestro CEO responde directamente a las preocupaciones y sugerencias de los colaboradores.
- Desayunos y comidas periódicos con la alta dirección para reforzar la estrategia de la empresa.
- "Foro de Líderes", donde se presentan la estrategia, retos, objetivos e indicadores de la compañía.

PROVEEDORES Y ALIADOS

- Boletín "Aliados", el cual se difunde bimestralmente a empresas aliadas con el propósito de compartir información social, comercial y empresarial de Telefónica.

- Estudio de materialidad en el cual consideramos a nuestros proveedores y aliados como piezas clave del Panel.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Publicamos boletines de prensa a nivel grupo y local que se encuentran públicos en nuestras redes sociales y sala de prensa.
- Difundimos los temas de interés para Telefónica México en los principales noticieros de radio a nivel nacional, especialmente en los noticieros financieros.
- Invitamos a periodistas y líderes de opinión a nuestros eventos para asegurar una comunicación transparente y cercana.
- Atendemos solicitudes de información por parte de medios de comunicación nacionales y extranjeros.
- Participamos en entrevistas, reportajes e inserciones especiales en periódicos y revistas tanto locales como nacionales.

SOCIEDAD

Contamos con varios canales de comunicación digital mediante los cuales nos comunicamos con la sociedad con el propósito de responder sus dudas y estar a la altura de sus expectativas.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

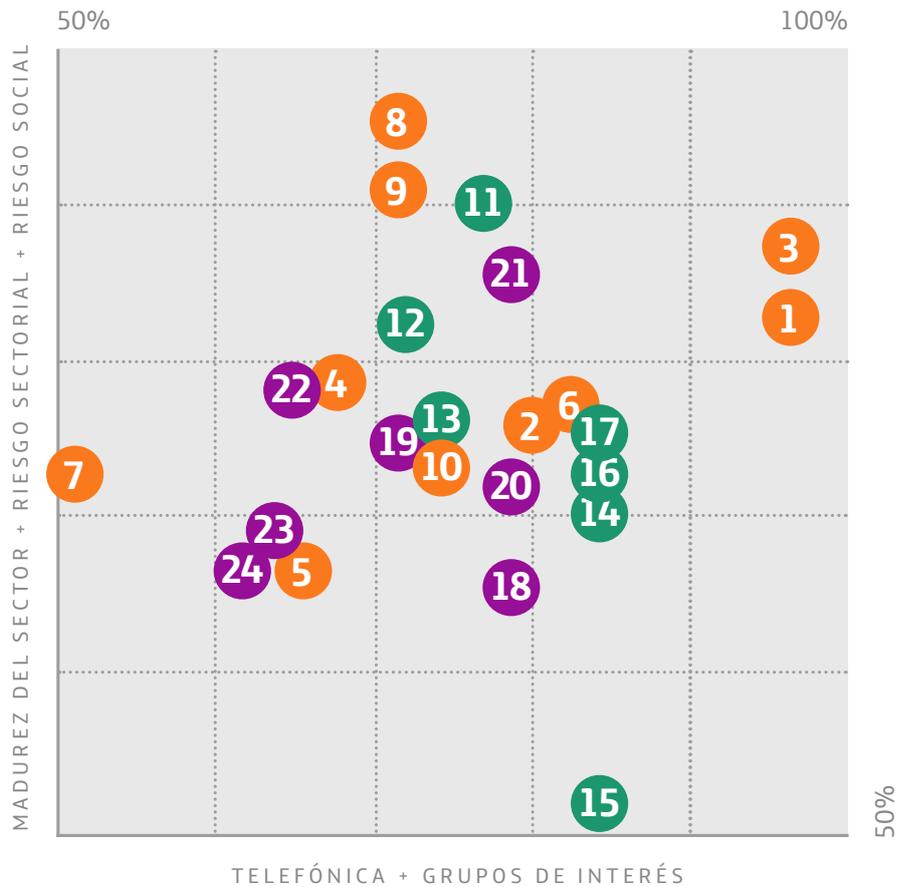
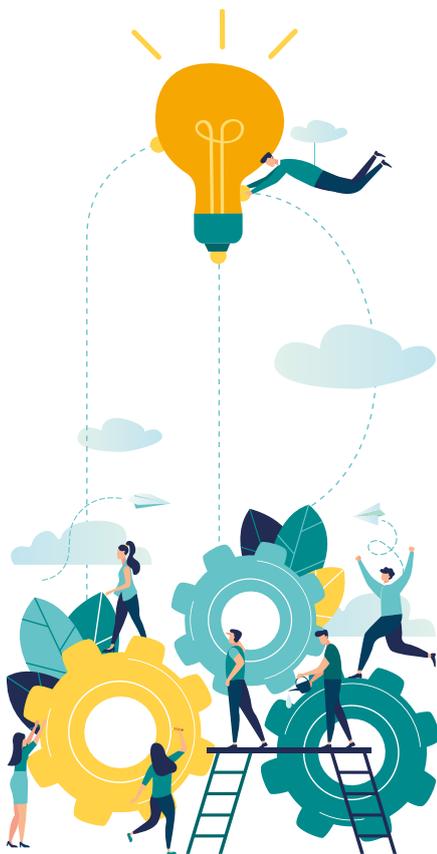
02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio

1.3.2 Aspectos materiales

Una vez obtenidos y evaluados los aspectos materiales para Telefónica, se llevó a cabo su traducción a los estándares temáticos propuestos por GRI Standards y se obtuvo la siguiente matriz:



Dimensión Económica

1. Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)
2. Gobierno corporativo
3. Gestión de riesgos
4. Ética e integridad
5. Corrupción, soborno y transparencia
6. Gestión de la marca
7. Temas financieros
8. Operaciones
9. Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos
10. Gestión de relaciones con clientes



Dimensión Ambiental

11. Políticas ambientales / Sistema de gestión medioambiental
12. Materiales
13. Ecoeficiencia energética
14. Gestión de los recursos hídricos
15. Biodiversidad
16. Cambio climático y otras emisiones atmosféricas
17. Gestión de residuos



Dimensión Social

18. Atracción y retención de talento
19. Desarrollo de capital humano
20. Diversidad e igualdad de oportunidades
21. Salud y seguridad ocupacional
22. Derechos humanos
23. Impacto social
24. Estándares con proveedores

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio**Aspectos materiales****Estándares temáticos (GRI Standards)**

Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)	GRI 102: Contenidos Generales > Perfil de la organización
	GRI 102: Contenidos Generales > Ética e integridad
Gobierno Corporativo	GRI 102: Contenidos Generales > Gobernanza
Gestión de riesgos	GRI 102: Contenidos Generales > Gobernanza
	GRI 102: Contenidos Generales > Estrategia
	GRI 102: Contenidos Generales > Perfil de la organización
Ética e integridad	GRI 102: Contenidos Generales > Ética e integridad
Corrupción, soborno y transparencia	GRI 205: Anticorrupción
	GRI 206: Competencia desleal
	GRI 415: Política pública
Gestión de la marca	GRI 102: Contenidos Generales > Perfil de la organización
Temas financieros	GRI 201: Desempeño económico
Operaciones	GRI 102: Contenidos Generales > Perfil de la organización
Desarrollo de productos y servicios / responsabilidad sobre productos	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes
	GRI 417: <i>Marketing</i> y etiquetado
	GRI 418: Cumplimiento socioeconómico
Gestión de relaciones con clientes	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes
	GRI 417: <i>Marketing</i> y etiquetado
	GRI 418: Privacidad del cliente
Políticas ambientales	GRI 302: Energía
	GRI 307: Cumplimiento ambiental
	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores
Materiales	GRI 301: Materiales

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio



Aspectos materiales	Estándares temáticos (GRI Standards)
Ecoeficiencia energética	GRI 302: Energía
Gestión de recursos hídricos	GRI 303: Agua
Biodiversidad	GRI 304: Biodiversidad
Cambio climático	GRI 305: Emisiones
Gestión de residuos	GRI 306: Efluentes y residuos
Atracción y retención de talento	GRI 102: Contenidos Generales > Perfil de la organización
	GRI 401: Empleo
Desarrollo de capital humano	GRI 404: Formación y enseñanza
Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades
Salud y seguridad ocupacional	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo
	GRI 406: No discriminación
	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva
	GRI 408: Trabajo infantil
	GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio
Derechos humanos	GRI 412: Evaluación de derechos humanos
	GRI 413: Comunidades locales
	GRI 203: Impactos económicos indirectos
Impacto social	GRI 102: Contenidos Generales > Cadena de valor
	GRI 203: Impactos económicos indirectos
Estándares con proveedores	GRI 102: Contenidos Generales > Cadena de valor

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio

1.3.3 Diálogo con nuestros grupos de interés

En 2019 realizamos un diálogo con cuatro de nuestros grupos de interés —clientes, colaboradores, proveedores y usuarios de otras compañías— con el fin de identificar, dar seguimiento y gestionar los aspectos más urgentes y de mayor relevancia para ellos.

La muestra estuvo compuesta por 864 encuestados:

- 71% clientes (46% corresponde a clientes de Telefónica y 54% a usuarios de otras compañías y clientes potenciales).
- 24% colaboradores
- 5% proveedores

Los resultados de este ejercicio fueron los siguientes:

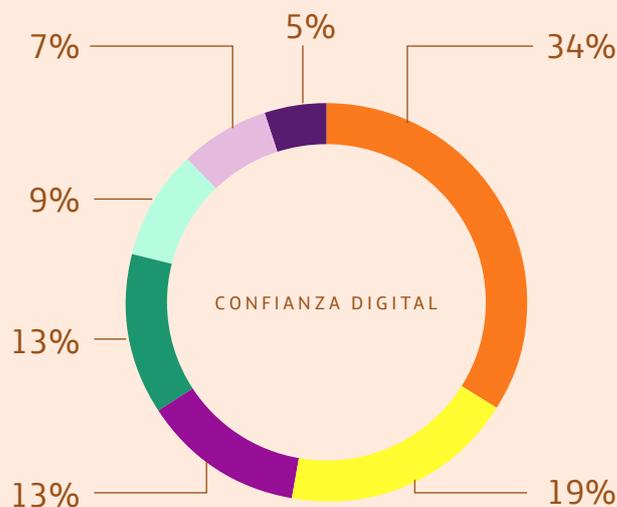
Cientes

Al cuestionar a los clientes sobre los temas que consideran más relevantes respecto a su relación con Telefónica se determinó que:

<p>93% considera que es fundamental que la compañía sea Socialmente Responsable.</p>	<p>66% menciona que el tema más importante para ellos es la Relación con clientes (servicio de calidad, precio, publicidad, confianza).</p>
<p>63% señala que uno de los temas más relevantes es el Cuidado y la preservación del medioambiente.</p>	<p>27% opina que el Cuidado de los recursos naturales (agua, flora y fauna) es el aspecto de mayor prioridad que la compañía debería tomar en cuenta en su gestión ambiental.</p>

Tema de mayor relevancia	Temas de menor relevancia
Relación con clientes	Relación con proveedores
Cuidado y preservación del medioambiente	Tecnología como motor de desarrollo
Confianza digital	Acción social

Asimismo, estos son los resultados de las encuestas hechas a clientes sobre el tema más importante en materia de Confianza digital.



- Protección de datos personales (manejo de datos, información confidencial y seguridad de la información en manos de terceros)
- Navegación segura (cuidado de la identidad digital, descargas, etc.)
- Buen uso de internet para niños (*cyberbullying*, pornografía infantil, prevención de *sexting*, etc.)
- Uso responsable de la información de los clientes
- Comunicación transparente de la compañía al consumidor
- Libertad de expresión
- Líneas de denuncia disponibles para reportar delitos cibernéticos (fraude, *cyberacoso*, etc.)

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

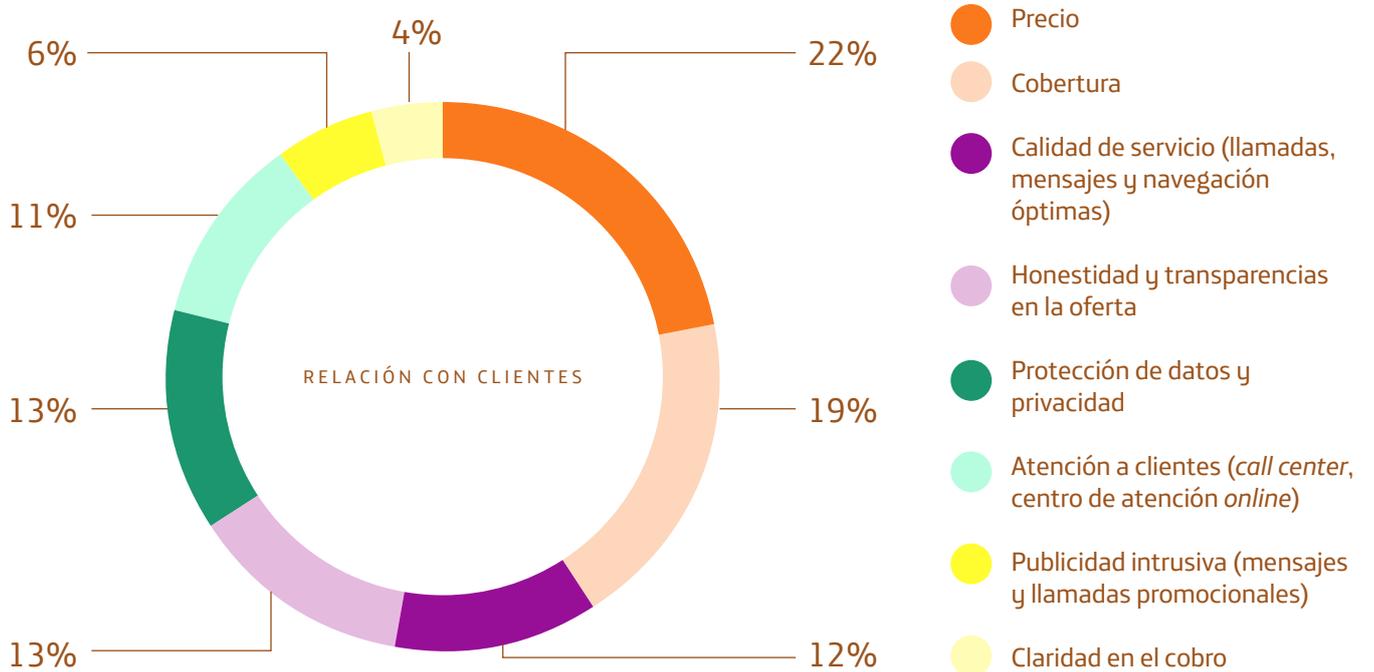
02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio



Resultados de las encuestas hechas a clientes sobre el tema más importante en materia de relación con clientes



00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio



Colaboradores

Al preguntar a los colaboradores sobre los temas que consideran más importantes en cuanto a su relación con Telefónica se obtuvieron los siguientes resultados:

98%

considera que es de vital importancia que la compañía sea Socialmente Responsable.

80%

señala que los temas de mayor relevancia para ellos son Condiciones laborales (buen lugar para trabajar, desarrollo profesional, equidad de género) y Cuidado y preservación del medioambiente.

34%

menciona que el tema más relevante en el cual Telefónica debería trabajar en materia de Relación con clientes es la cobertura.

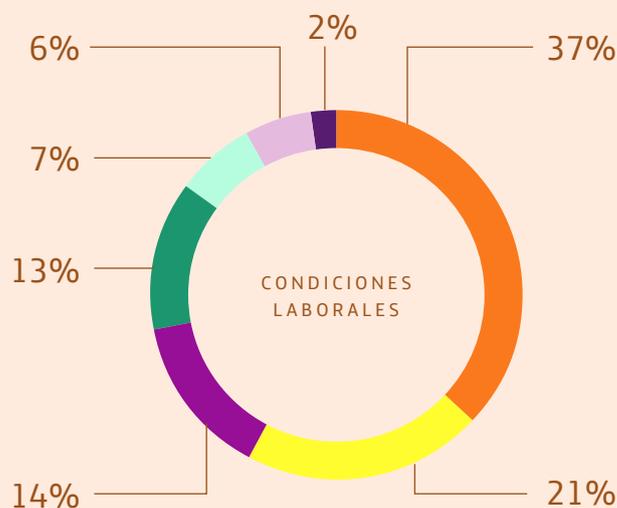
57%

opina que el tema de Tecnología como motor de desarrollo (innovación, infraestructura, talento) es fundamental para su relación con la compañía.

Tema de mayor relevancia Temas de menor relevancia

Condiciones laborales	Relación con proveedores
Cuidado y preservación del medioambiente	Acción social
Tecnología como motor de desarrollo	Confianza Digital

A continuación se presenta el desglose de los resultados de las encuestas realizadas a colaboradores respecto a los temas más relevantes en materia de Condiciones laborales:



- Equilibrio en la vida laboral y personal
- Desarrollo de carrera profesional
- Respeto a los derechos humanos de los colaboradores
- Remuneración y beneficios competitivos
- Procesos transparentes de atracción y retención de talento
- Equidad de género
- Salud y seguridad ocupacional

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

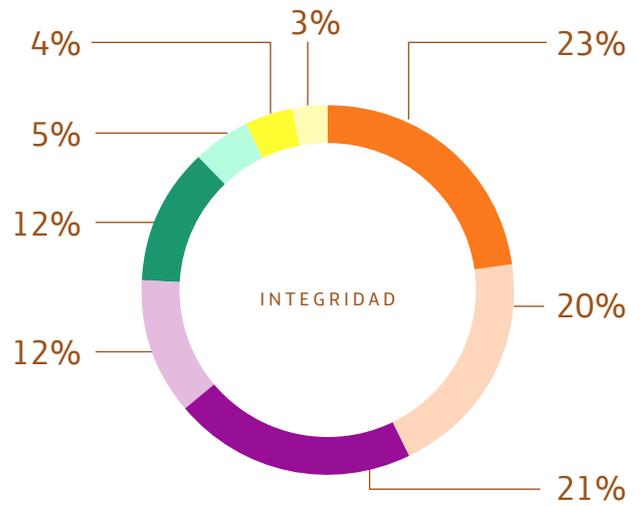
02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio



Desglose de los resultados de las encuestas realizadas a colaboradores respecto a los temas más relevantes en materia de Integridad



- Prácticas de negocio ético y responsable
- Prácticas laborales justas
- Respeto a los derechos humanos
- Prácticas anticorrupción
- Información pública, clara y transparente sobre su desempeño
- Claridad en su visión a futuro en la sociedad
- Canales de denuncia disponibles
- Contratación de proveedores éticos

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio



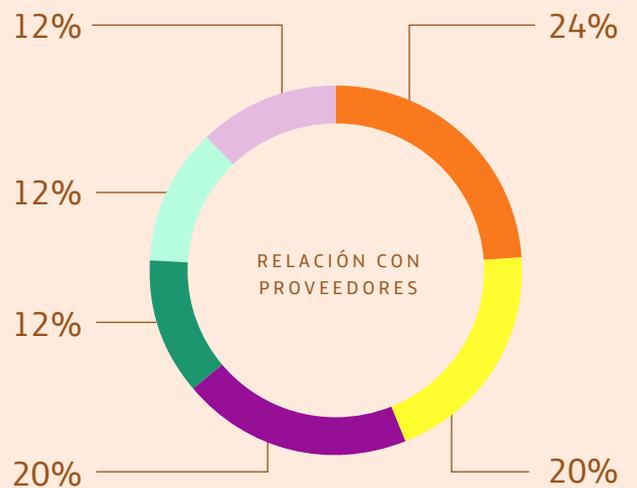
Proveedores

Al preguntar a proveedores sobre los temas que creen más importantes en cuanto a su relación con Telefónica se obtuvieron los siguientes resultados:

<p>60% considera que es de vital importancia que la compañía sea Socialmente Responsable.</p>	<p>60% señala que el tema que ellos consideran prioritario es Integridad (gestión ética y responsable de la compañía).</p>
<p>67% señala que el tema más relevante para ellos es Cuidado y preservación del medioambiente.</p>	<p>50% opina que el tema de Relación con proveedores es fundamental para su relación con la compañía.</p>

Tema de mayor relevancia	Temas de menor relevancia
Cuidado y preservación del medioambiente	Relación con clientes
Integridad	Confianza Digital
Relación con proveedores	Condiciones laborales

A continuación se presenta el desglose de los resultados de las encuestas realizadas a proveedores respecto a los temas más relevantes en materia de Relación con proveedores:



- Cumplimiento de fechas acordadas de pago
- Seleccionar a proveedores socialmente responsables
- Procesos de adjudicación transparentes e igualitarios
- Adjudicación de proveedores mexicanos
- Impulsar a las pequeñas y medianas empresas y a las startups
- Verificar los estándares de responsabilidad social de nuestros proveedores

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

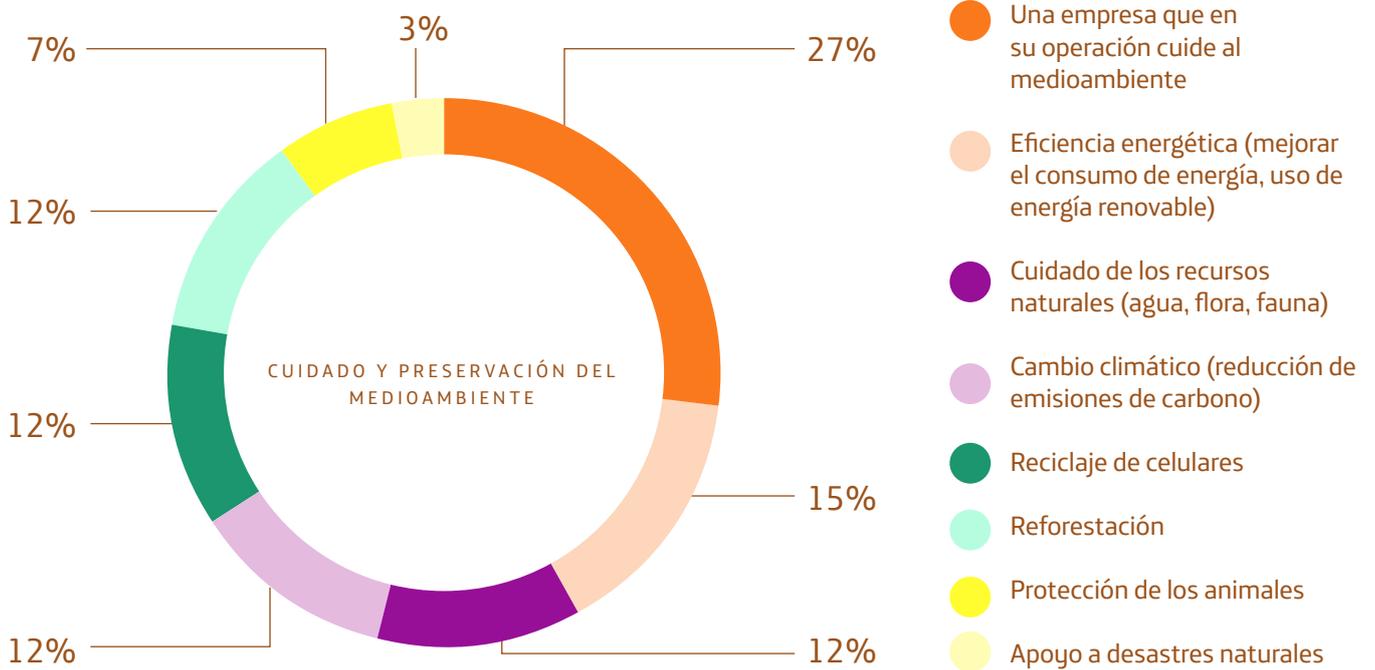
02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio



Desglose de los resultados de las encuestas realizadas a proveedores respecto a los temas más relevantes en materia de Cuidado y preservación del medio ambiente



00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio



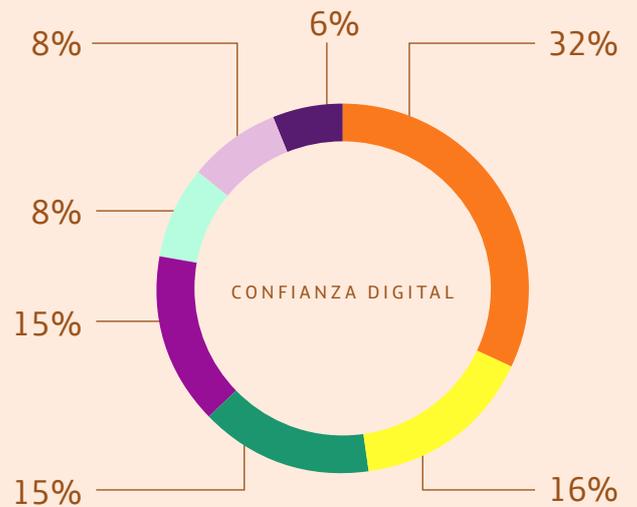
Clientes potenciales

Al preguntar a usuarios de otras compañías —y clientes potenciales— sobre los temas que consideran más importantes en cuanto a su relación con Telefónica se obtuvieron los siguientes resultados:

<p>90% considera que es muy importante que la compañía sea Socialmente Responsable.</p>	<p>60% considera prioritario el tema de Cuidado y preservación del medioambiente.</p>
<p>62% señala que el tema más relevante para ellos es Relación con clientes (servicio de calidad, precio, publicidad, confianza).</p>	<p>50% piensa que Confianza digital (buen uso de internet para los niños, por la sociedad, seguridad en la red, protección de datos personales y entorno digital más seguro) es el tema más importante en su relación con la compañía.</p>

Tema de mayor relevancia	Temas de menor relevancia
Relación con clientes	Relación con proveedores
Cuidado y preservación del medioambiente	Tecnología como motor de desarrollo
Confianza digital	Acción social

El desglose de los resultados de las encuestas realizadas a usuarios de otras compañías respecto a los temas que les parecen más importante en materia de Confianza digital es el siguiente:



- Protección de datos personales (manejo de datos, información confidencial y seguridad de la información en manos de terceros)
- Navegación segura (cuidado de la identidad digital, descargas, etc.)
- Buen uso de internet para niños (*cyberbullying*, pornografía infantil, prevención de *sexting*, etc.)
- Uso responsable de la información de los clientes
- Comunicación transparente de la compañía al consumidor
- Libertad de expresión
- Líneas de denuncia disponibles para reportar delitos cibernéticos (fraude, *cyberacoso*, etc.)

00
Carta del Presidente

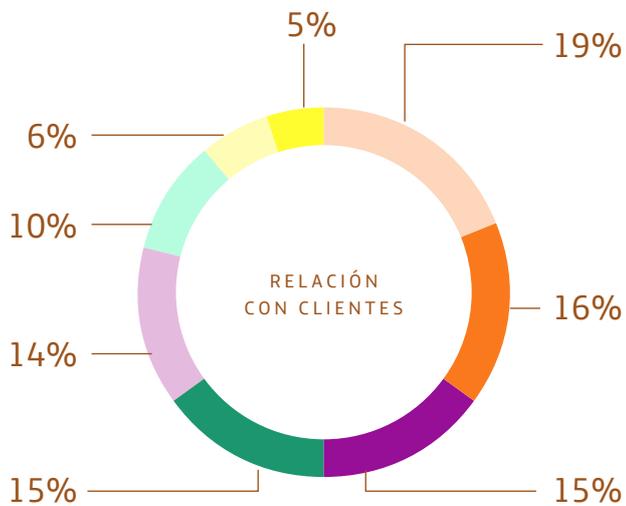
01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

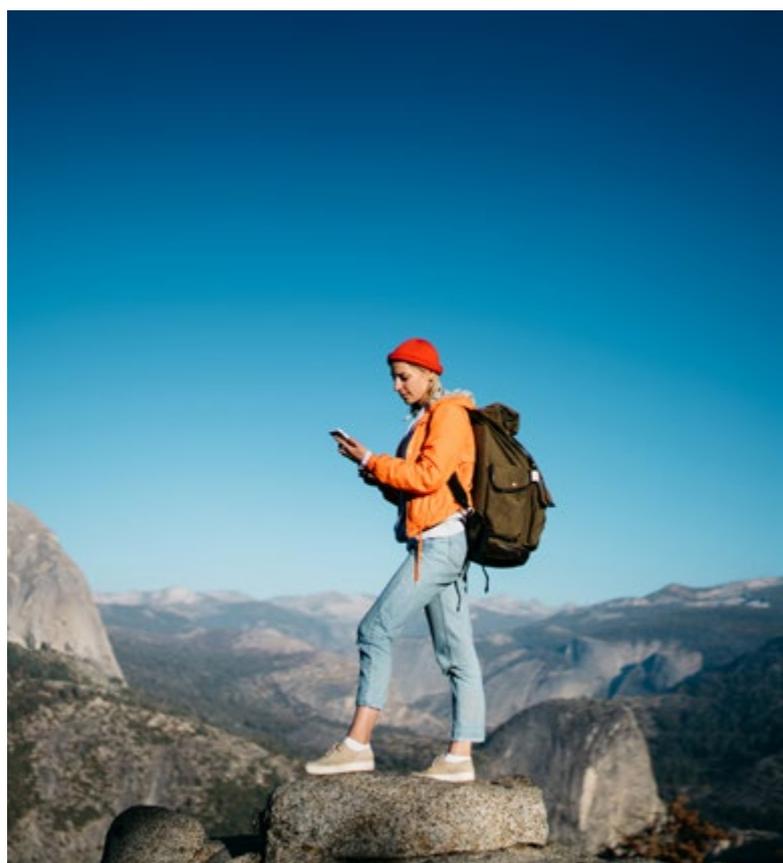
03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio

Desglose de los resultados de las encuestas realizadas a usuarios de otras compañías respecto a los temas que les parecen más importante en materia de Relación con clientes



- Precio
- Cobertura
- Calidad de servicio (llamadas, mensajes y navegación óptimas)
- Honestidad y transparencia en la oferta
- Protección de datos y privacidad
- Atención a clientes (call center, centro de atención online)
- Publicidad intrusiva (mensajes y llamadas promocionales)
- Claridad en el cobro



00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

1.3.4 Comunicación con nuestros grupos de interés externos

Algunos de los canales con los que contamos para comunicarnos con nuestros grupos de interés externos son los siguientes:

- **Boletines de prensa:** este año se enviaron cincuenta y dos boletines de prensa referentes a las actividades y noticias más relevantes de Movistar, Telefónica Movistar México y Fundación Telefónica México. Todo el contenido fue publicado en nuestros canales digitales y en la sala de prensa virtual local de nuestra página.
- **Medios de comunicación:** los temas de interés para Telefónica se difunden en los principales medios de comunicación a nivel nacional. En 2019 se abrieron espacios en periódicos y estaciones de radio como Grupo Imagen, Enfoque Noticias, Radio Fórmula, Reforma, El Universal, El Heraldo de México, Milenio, entre otros. Por otro lado, iniciamos el plan de posicionamiento para nuestro nuevo presidente y CEO, Camilo Aya, a través de la gestión de encuentros uno a uno con 18 líderes de opinión.
- **Atención a medios:** en 2019 se atendieron más de sesenta y nueve entrevistas por medio de solicitudes de información para reporteros.
- **Eventos y conferencias de prensa:** este año se gestionaron treinta y dos eventos y conferencias de prensa en los cuales fueron presentados a los medios anuncios y lanzamientos de Telefónica Movistar México.

+984 notas publicadas en diferentes medios impresos y digitales, es decir, un aumento del 27% respecto a 2018

Este año se puso en marcha nuestro plan de posicionamiento con influencers y logramos establecer una relación cercana con 28 de ellos, los cuales tuvieron una interacción constante con la marca a través de sus redes sociales

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Los hitos más importantes del año que fueron comunicados a nuestros grupos de interés externos fueron:

ENTREGA DE ESCUELA FUNDACIÓN TELEFÓNICA:

Fundación Telefónica y Fundación BBVA Bancomer entregaron su segunda escuela, reconstruida y equipada en conjunto, como muestra de su compromiso con la educación en México.



<https://telefonica.com.mx/prensa/2019/enero/fundacion-bbva-bancomer-y-fundacion-telefonica-unen-esfuerzos-por-la-educacion-y-el-futuro-de-mexico>

ALIANZA CON ONSTAR:

Lanzamiento de un nuevo paquete de datos ilimitados que permite a los conductores estar siempre conectados a internet dentro de sus vehículos con tecnología de Telefónica Movistar.



<https://telefonica.com.mx/prensa/2020/mayo/la-gsma-toma-como-caso-de-exito-la-colaboracion-de-telefonica-movistar-y-onstar>

PATROCINIO ARENA CDMX:

Telefónica Movistar anunció una alianza con la Arena Ciudad de México con el objetivo de ofrecer experiencias únicas a los usuarios Movistar, quienes tendrán acceso a promociones y beneficios exclusivos a través del programa de recompensas Movistar Loyalty.



<https://telefonica.com.mx/prensa/2019/febrero/movistar-se-une-a-la-familia-arena-ciudad-de-mexico>

TICS FORUM:

Telefónica Movistar impulsa nuevas herramientas para fomentar la transformación digital en México a través de sus cuatro ejes: Big Data, IoT, Cloud y Ciberseguridad.



<https://telefonica.com.mx/prensa/2019/febrero/telefonica-movistar-impulsa-la-transformacion-digital-en-las-empresas-a-traves-de-big-data>

MOVISTAR PLAY:

Llegó a México para consentir a los clientes de la compañía y acercarlos al mejor contenido a través de series originales, servicio de renta de películas, TV en vivo y Netflix.



<https://telefonica.com.mx/prensa/2019/marzo/movistar-play-llega-a-mexico-para-cambiar-la-forma-de-ver-entretenimiento-donde-quieras-y-cuando-quieras>

RECONOCIMIENTO DE SEDEMA:

Telefónica Movistar se convirtió en la primera empresa del sector en recibir el Certificado de Edificación Sustentable por adoptar criterios de sostenibilidad superiores a los requeridos por la ley.



<https://telefonica.com.mx/prensa/2019/marzo/telefonica-movistar-se-convierte-en-la-primera-empresa-del-sector-en-recibir-el-certificado-de-edificacion-sustentable>

CONVENIO DE ACCESO A CAPACIDAD DE ÚLTIMA MILLA INALÁMBRICA CON AT&T:

A través de esta alianza, AT&T en México proveerá a Telefónica Movistar de capacidad en su red de acceso 3G y 4G, así como cualquier acceso futuro a tecnología de red a nivel nacional



<https://www.telefonica.com.mx/prensa/2019/noviembre/telefonica-movistar-firma-convenio-de-acceso-a-capacidad-de-ultima-milla-inalambrica-en-red-de-att-mexico>

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Durante 2019 llevamos a cabo varias acciones con el objetivo de mejorar la relación con nuestros grupos de interés, algunos ejemplos son los siguientes:

MAYO

En mayo de 2019 realizamos un desayuno con 18 Mommy Bloggers con el fin de dar a conocer las acciones que lleva a cabo Telefónica para proteger a la infancia. Trajimos a expertos para hablar del tema de *sexting* y las mamás subieron contenido a sus redes sociales sobre las actividades que tuvieron lugar en el desayuno.

JUNIO

En junio de 2019, y en colaboración con Wayra y el equipo de B2B, lanzamos *Smart Location Analytics* y se convocó a medios de emprendedores, negocios y tecnología.

JUNIO

A principios de junio realizamos un encuentro donde reunimos a más de 10 medios del sector de telecomunicaciones y negocios para hablar de nuestro Nuevo Pacto Digital. El documento define las que consideramos que deberían ser las claves de las políticas públicas en las democracias para asegurar que los beneficios de la revolución tecnológica lleguen a todas las personas.

JUNIO

Ferran Adriá, reconocido chef, visitó México en colaboración con Telefónica y este encuentro permitió generar una conversación entorno a la innovación, el pensamiento creativo y la fusión entre la tecnología y la gastronomía. Se realizaron cuatro entrevistas y tuvimos una clase magistral a la que asistieron más de 25 medios e *influencers*.

SEPTIEMBRE

Para el estreno de una de las series de Movistar Play, *Un día eres joven*, realizamos una rueda de prensa donde medios de entretenimiento, cine y estilo de vida tuvieron la oportunidad de entrevistar a Ximena Sariñana, Bruno Almeida y Karely Munárriz.

OCTUBRE

Para presentar las nuevas bondades de Movistar ADS, se realizó un pequeño evento en octubre de 2019 al cual se invitaron a medios del sector de *marketing* y publicidad para que pudieran conocer el servicio.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución
del negocio

02
Responsabilidad social y
contribución al progreso

03
Eficiencia
y confianza

04
Gestión sostenible
del negocio



Objetivos para 2020

- Consolidar la presencia y posicionamiento de Telefónica en plataformas digitales y a través de *influencers*.
- Mejorar la operación diaria de los proyectos de comunicación.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

Comunicación interna

Al cierre del año, logramos una participación del 79% en nuestra encuesta de compromiso y lealtad a través del indicador ENPS (*Employee Net Promoter Score*)

Los medios de comunicación y actividades que nos permiten dar a conocer la cultura y estrategia de Telefónica a los colaboradores son:

- **Correo electrónico interno:** se comunican mensajes a través de diferentes cuentas de correo para dar a conocer temas organizacionales y áreas de interés corporativo.
- **Compendio semanal Entérate:** material que se envía semanalmente y tiene como finalidad integrar la información relevante y de interés general para evitar el uso excesivo del correo electrónico interno. Está dividido en tres secciones: Plan Compañía Reconecta, Personas y Otros.
- **Pantallas en pasillos y elevadores:** las pantallas se encuentran en los puntos de mayor afluencia de nuestras oficinas en Ciudad de México, Tijuana, Monterrey, Guadalajara y Puebla. En ellas transmitimos mensajes corporativos, entrevistas, resultados de negocio, patrocinios, campañas comerciales y más.
- **Intranet local y global:** forma parte del mundo digital de nuestros colaboradores, es una herramienta muy interactiva y una referencia de información y comunicación. El portal admite la publicación de información de negocios en diversos formatos.
- **Campañas internas:** esfuerzo de comunicación para difundir de forma creativa mensajes clave y de alto impacto. Se realizan varias proyecciones temáticas al año con el fin de medir el impacto, segmentar las audiencias y crear la estrategia. Entre los medios internos de difusión se encuentran, además de los ya mencionados, fondos de pantalla, telefonía IP, mensajes de texto y actividades promocionales.
- **Boletín Aliados:** iniciativa trimestral para mantener una comunicación estrecha con proveedores, ejecutivos y colaboradores de empresas aliadas.



- **Workplace:** es la nueva red social interna que ofrece una mejor experiencia a los usuarios y hace la consulta más accesible y amigable. La interfaz es similar a la de Facebook, lo que facilita el manejo de contenidos y la navegación.
- **Foro de Líderes:** encuentros trimestrales en los cuales todos los colaboradores pueden participar y donde se dan a conocer noticias, iniciativas y avances de la compañía. Al final siempre existe un espacio para preguntas y respuestas.
- **Correo "Escríbeme":** línea directa con nuestro CEO en la cual las inquietudes son respondidas y se les da seguimiento de forma puntual y confidencial.
- **Encuesta de compromiso:** los colaboradores tienen un espacio confidencial y seguro para compartirnos sus comentarios acerca de la experiencia de trabajar en Telefónica.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

Algunos de los temas más relevantes que se comunicaron durante el año fueron los siguientes:

- **Plan Compañía Reconecta:** basado en la fórmula $G = M * R4$ (Crecimiento = Motivación * R4 por sus siglas en inglés), consiste en comunicar que la motivación de todos los colaboradores de Telefónica multiplicada por las 4 R's (relevancia, ganancias, responsabilidad y retornos por sus siglas en inglés) es igual al crecimiento sostenible de la compañía.
- **Firma del convenio con AT&T:** con el objetivo de fomentar la transparencia y claridad del proyecto, nuestro CEO, junto con los directivos involucrados, expusieron presencialmente los alcances y objetivos de este proyecto.
- **Cambio de CEO:** en septiembre cambió nuestro presidente y CEO, por lo que fue de vital importancia comunicarlo a todos nuestros colaboradores. Asimismo, organizamos un evento para que el equipo directivo y pre-directivo pudieran conocerlo y preguntarle sus principales dudas.
- **Workplace:** cerramos el año con 80% de cuentas activas y 75% fotos de perfil publicadas.
- **ENPS:** este año se cambió la forma de medir el compromiso de los colaboradores a través de la creación del indicador *Employee Net Promoter Score*.
- **Nom 184:** en septiembre entró en vigor esta nueva normativa enfocada en el sector de telecomunicaciones, por lo que fue necesario sensibilizar a nuestro personal sobre los lineamientos a seguir.
- **Talento Telefónica:** durante abril lanzamos una convocatoria global que busca promover y patrocinar el talento de nuestros colaboradores en las artes, la cultura y el deporte.
- **Miércoles para compartir:** espacio quincenal con un promedio de asistencia de 170 personas diseñado para reunir equipos, reconocer la suma de esfuerzos, integrarnos, fortalecer vínculos con otras áreas y pasarla bien como equipo.
- **KIDS Telefónica:** invitación para que los colaboradores traigan a sus hijos al trabajo por un día con la finalidad de estrechar los vínculos familia / colaborador / compañía.
- **Viernes flexible de verano:** durante todos los viernes de julio y agosto, nuestros colaboradores salieron a las 14 hrs para fomentar el balance vida profesional / vida privada.
- **Corporate Run, Fitness Place y Reto Feel Good:** iniciativas que robustecen nuestro programa de salud y bienestar.



Objetivos para 2020

- Aumentar la cultura de reconocimiento entre colaboradores.
- Fomentar el uso y aprovechamiento de Workplace como medio de comunicación interno, pero también para fortalecer el sentido de pertenencia y comunidad entre los colaboradores.
- Incrementar la participación en la encuesta de compromiso.
- Estrechar la relación entre el equipo directivo y los colaboradores.

00 Carta del Presidente	01 Estrategia y evolución del negocio	02 Responsabilidad social y contribución al progreso	03 Eficiencia y confianza	04 Gestión sostenible del negocio
----------------------------	--	---	------------------------------	--------------------------------------



1.3.5 Participación en Cámaras, Asociaciones y ONG's

Nombre de la Cámara/Asociación	Objetivo de la agrupación	Acciones conjuntas llevadas a cabo
Asociación Nacional de Telecomunicaciones ANATEL	Promueve el desarrollo, la eficiencia y libre competencia del sector, así como el bienestar de los consumidores. Se encarga de impulsar una relación cercana entre autoridades, actores políticos e instituciones públicas.	Se participó en la elaboración de propuestas sobre temas de interés para el sector mexicano como incentivar el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones, el programa de seguridad contra robo de celulares y el Programa Verde para reciclar equipos de celulares.
Cámara Nacional de la Industria Electrónica, Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información CANIETI	Su principal objetivo es trabajar por el fomento de la competencia y el desarrollo económico del sector. Cuenta con alrededor de 1,000 afiliados a nivel nacional, 5 sedes regionales y 5 oficinas en el interior de la República.	Se participó junto con otros actores de la industria en la elaboración de propuestas normativas y procedimientos regulatorios en curso.
Asociación de Internet MX AIMX	Una de las asociaciones referentes en el ámbito de Internet y las Tecnologías de la Información en México.	Se desarrollaron diversas propuestas junto con los demás actores de la industria para la realización de estudios y análisis académicos sobre temas de interés en el sector.
Cámara Española de Comercio en México CAMESCOM	Constituye la principal cámara nacional de representación empresarial de España en México.	Se participó en varias actividades, entre ellas en un foro para impulsar el comercio y la inversión en México.
International Chamber of Commerce ICC	Organización que impulsa el comercio, la inversión, la libre competencia y que funge como interlocutor del sector con instituciones públicas.	Se elaboran documentos de posicionamiento en asuntos de interés. Telefónica forma parte de la Vicepresidencia de la Comisión de Economía Digital.
Consejo Ejecutivo de Empresas Globales CEEG	Organismo que integra cerca de 50 empresas multinacionales con el objetivo de construir un diálogo entre el gobierno, organismos empresariales, sociedad civil, líderes de opinión y académicos.	Se participó en diversas propuestas para buscar soluciones que beneficien tanto al sector público como al privado.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Algunas de las acciones específicas que se llevaron a cabo durante 2019 en alianza con las asociaciones mencionadas son:

- En conjunto con el CEEG y la CANIETI, Telefónica participó en grupos de trabajo para analizar y proponer alternativas que protejan al trabajador subcontratado en todos sus ámbitos. De igual manera, se participó en el Parlamento Abierto del Senado de la República.
- Junto con la CANIETI se introdujo en el debate público el concepto de economía circular en el manejo de residuos.
- Se llevaron a cabo reuniones de trabajo con diversos grupos de interés con la finalidad de preservar el sector de *call center* como una fuente de trabajo.
- En conjunto con la CANIETI se impulsó que la nueva ley de Infraestructura de Calidad respetara el Tratado de Libre Comercio con EE.UU. y Canadá.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio

+2,300
millones de pesos en la inversión en el país

+27
millones de usuarios en México

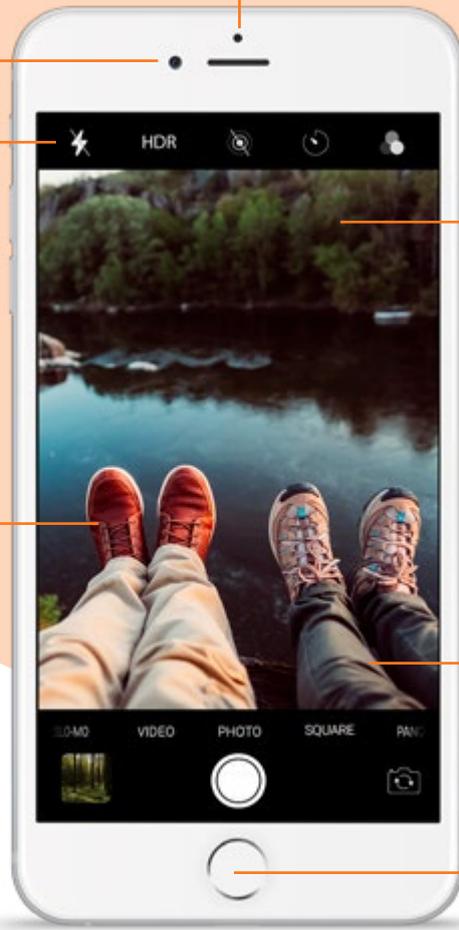
+1,700
millones de pesos por gastos salariales

+46
millones de pesos destinados a programas sociales

92%
del total de nuestras compras fueron locales

2,307
colaboradores

+28
mil millones de pesos por ingresos



1.4 Evolución de nuestro negocio

Principales magnitudes 2019

Nuestra misión es hacer el mundo más humano y poner la tecnología al servicio de las personas. En Telefónica somos abiertos, retadores y confiables. Nuestros resultados hablan por nosotros.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

1.5 Tendencias, oportunidades y estrategia

GRI 201:103-1, 103-2
102-11, 102-15

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Entre los acontecimientos más importantes que tuvieron lugar dentro del sector este año se encuentran los siguientes:

- La penetración de líneas móviles alcanzó el 96% de líneas por cada 100 habitantes, lo que significó un crecimiento anual de aproximadamente el 3%.
- Dentro del mercado móvil, el Agente Económico Preponderante incrementó su participación en los ingresos del sector y alcanzó una concentración del 73%.
- A pesar de las apelaciones por parte del Agente Económico Preponderante, los organismos reguladores mantienen la separación funcional de Telmex-Tenor como una medida necesaria para mejorar las condiciones de competencia.
- El Poder Ejecutivo, junto con la Comisión Federal de Electricidad (CFE), dio a conocer el acuerdo por el cual se creó "CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos" con el objetivo de proveer servicios de telecomunicaciones —sin fines de lucro— para garantizar el derecho al acceso a las tecnologías de la información por parte de todos los ciudadanos.
- Telefónica México y AT&T anunciaron un convenio de capacidad por 8 años para el uso conjunto de infraestructura de última milla.

Al cierre de 2019, la industria de telecomunicaciones representaba el 3.1% del PIB nacional, lo cual equivale a aproximadamente 592 mil millones de pesos

Al término del año, se registraron 17 MVNOs (*Mobile Virtual Network Operator*), aproximadamente 2 millones de líneas, en el mercado mexicano

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

Telefónica se mantuvo, y se mantiene, como un impulsor clave de medidas y condiciones que mejoren las condiciones de libre competencia en el mercado mexicano de telecomunicaciones. Desde nuestra llegada hemos sido un agente de cambio y generador de valor en tres áreas de repercusión principales:

Competencia

La entrada de Telefónica generó una mayor competencia, lo cual significó beneficios considerables para el consumidor, pues esto permitió una caída en los precios de las telecomunicaciones, un incremento de la inversión total de la industria y una mayor oferta para los usuarios.

Economía

Telefónica México ha generado beneficios económicos como inversión extranjera —más de 5,062 millones de pesos de

CAPEX en 2019— y de recaudación fiscal —más de 4,393 millones de pesos en pagos de licencias de espectro—. De igual forma, la caída de precios en el sector permitió mantener la inflación nacional en los niveles esperados por el gobierno federal.

Social

Desde su llegada a México, Telefónica ha fomentado el emprendimiento mexicano —a través de Wayra, su acelerador de *startups*—, y ha llevado a cabo numerosas acciones a favor del desarrollo social.

Por otro lado, nuestra estrategia de negocio a nivel internacional está basada en tres puntos clave:



Crecimiento



Eficiencia



Confianza

Telefónica México considera todos los aspectos de la sostenibilidad en su estrategia y busca un progreso sostenido e integral. Conscientes de la importancia de las nuevas tecnologías para garantizar un desarrollo económico justo, nos esforzamos para reducir la brecha digital. A su vez, desarrollamos servicios que impactan de manera positiva en el medioambiente y que nos permiten aumentar nuestros ingresos.

Somos una compañía cuyo núcleo son los clientes, por lo que trabajamos para ofrecerles una experiencia más simple y totalmente digital. La digitalización de nuestros procesos nos permite generar ahorros y utilizamos la mejor infraestructura de redes del mercado, tanto en calidad como en eficiencia energética.

La confianza es clave para la relación que tenemos con nuestros clientes y con nuestros demás grupos de interés. Para nosotros es prioritario su bienestar y siempre velamos por sus intereses.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio



1.6 Productos y servicios

102-2

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Nuestra propuesta impulsa la transformación social, fomenta la creación de un mundo inclusivo y conectado, y utiliza las mejores infraestructuras y tecnologías disponibles hasta ahora. Ponemos a disposición de nuestros clientes una oferta diferenciada y personalizada de productos en las modalidades B2C (*Business to Consumer*) y B2B (*Business to Business*), enfocada a usuarios residenciales, pequeñas y medianas empresas, grandes empresas y administraciones públicas.

Servicios *Business to Consumer*

Ofrecemos un servicio que permite a los usuarios disfrutar del internet móvil de última generación y somos pioneros en el lanzamiento de nuevas tecnologías como "Internet del hogar" el cual tiene como propósito hacer más accesible el uso de internet en poblaciones y hogares con acceso limitado al servicio.

Contamos con servicios que fomentan la comunicación y conectividad en todo momento:

- **Movistar SOS:** servicio para usuarios prepago y pospago que permite llamadas o mensajes en caso de emergencia, aún sin tener saldo.

Tenemos cobertura en **+93 mil localidades y +90 mil kilómetros carreteros**, lo cual representa al **95.3%** de la población urbana

En 2019 alcanzamos a **2,300 nuevas poblaciones rurales** e impactamos a **2.2 millones de habitantes**

Este año implementamos la **conexión por fibra en 1,477 lugares** en todo el país

Fuimos los primeros en desplegar la red **4GLTE en México** y contamos con **+10,000 radiobases** que operan en **37 ciudades** de la República Mexicana

Con el lanzamiento de la red **4GLTE**, garantizamos una **conexión hasta diez veces más rápida**

Desde 2017 duplicamos la **velocidad de navegación LTE**, consolidándonos como el **segundo operador de telecomunicaciones con mayor velocidad en el país**. (Fuente: Tutela)

- **Mensajes por cobrar y prepagados:** intercambio de mensajes de texto SMS aunque no se cuente con saldo.
- **Llamadas por cobrar:** si un usuario tiene una emergencia y necesita contactarse con otro usuario Movistar, tiene la opción de llamarlo por cobrar.
- **Recarga SOS:** el monto puede cubrirse en la siguiente recarga.
- **Pasa saldo:** permite que un usuario transfiera saldo a otro para que puedan permanecer comunicados.
- **Luego pagas:** servicio que brinda la oportunidad de seguir navegando sin saldo, que puede pagarse en su próxima recarga.
- **Escudo Movistar:** servicio de paquetes de seguridad para usuarios de *smartphones* con un plan pospago, control o prepago.

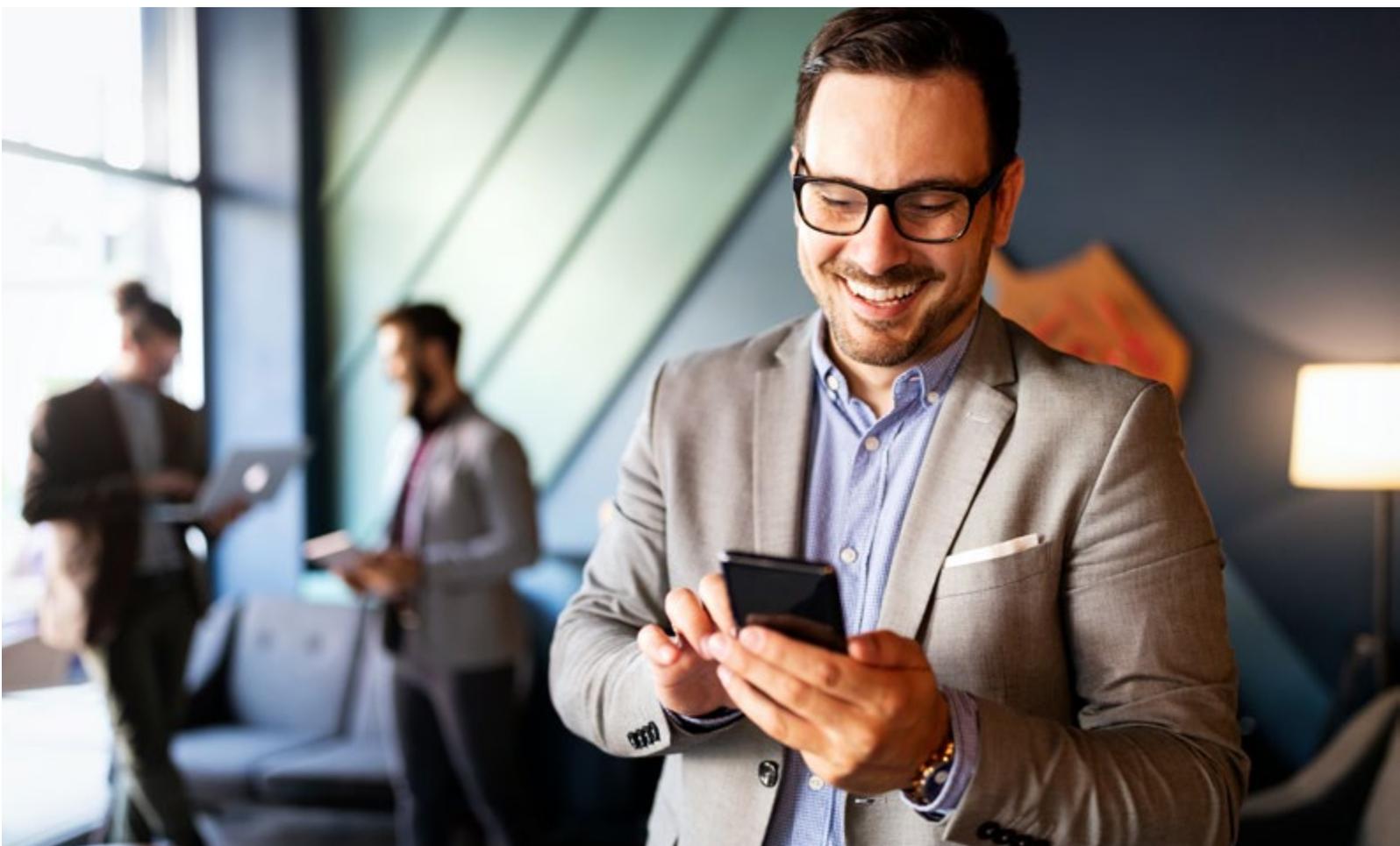
00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio



Servicios Business to Business

MÓVIL

Contamos con un portafolio de planes móviles que, en función de las necesidades de comunicación del cliente, ofrece diferentes tipos de opciones que van desde GB de navegación, redes sociales y SMS, hasta otras aplicaciones que permiten mejorar la productividad y agregan valor a la oferta. Entre los productos de esta categoría se encuentran:

- **Oferta de Voz Móvil** que incluye una parrilla de siete planes de voz pospago y siete planes de voz control (híbridos). Este año se realizó una promoción otorgando el doble de GB en estos mismos planes.
- **Planes de Internet Móvil:** cuatro planes de datos pospago y cuatro planes control. El servicio permite proporcionar datos de navegación móvil en un dispositivo módem o *tablet*.
- **Servicio VPN Marcación Corta** que permite la marcación corta de 4, 5 y 6 dígitos para comunicación dentro de una misma empresa o incluso con una troncal IP o digital fija.
- **Servicios SVA de Seguridad Lógica y Física** con la app de *Secure Mobile Management* y la opción física de Protección Movistar.
- **Servicio de MDM (Mobile Device Management)** para la administración de los dispositivos móviles.
- **Servicio de valor agregado Team Talk – Push to Talk**, que ofrece la comunicación instantánea con un grupo de usuarios.
- **Servicio Multilínea.** Consiste en una app que permite tener una segunda línea móvil en el mismo *smartphone* y con una sola tarjeta SIM.
- **Módulos adicionales de datos móviles para aplicaciones** como YouTube y Netflix.
- **Oferta** de módulos adicionales de **roaming internacional**.

En 2019 se lanzaron los siguientes productos y servicios:

- Equipos *smartphone* con la tecnología de VoLTE.
- Oferta Mix & Match, la cual ofrece un empaquetamiento especial de equipo vs. plan.
- Nueva Oferta de Voz Móvil (Movistar Empresarial) que incluye una parrilla de cinco planes Pospago y cinco Planes Control que otorgan más GB de navegación libres por promoción.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio



FIJO

Datos fijos

Contamos con un portafolio de servicios de conectividad de *Multiprotocol Label Switching* e Internet a través del acceso de fibra óptica y/o microondas de banda licenciada y banda libre. Esto orientado a segmentos de grandes cuentas y pymes y mediante infraestructura propia y de terceros. La contratación del ancho de banda se basa en las necesidades del cliente.

- **Intégrame.** La infraestructura en el core de voz en Telefónica permite manejar un alto volumen de llamadas para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Internet Dedicado.** Enlace que entrega un ancho de banda exclusivo simétrico, el cual no se comparte con ningún otro cliente.
- **MPLS (*Multiprotocol Label Switching*) Nacional e Internacional.** Permite mantener la conectividad de todos los sitios del cliente como si se encontraran en una misma red local de datos.
- **Satelital.** Ofrecemos conectividad a través de la red satelital en zonas donde no hay cobertura de medios tradicionales o *back up* de los medios existentes.

Voz fija

Servicios de voz fija empresarial (Intégrame) enfocados en la cobertura de las necesidades de empresas pymes top y grandes en dos modalidades: equipamiento en sitio del cliente y PBX (*Private Branch Exchange*) en la nube.

También contamos con una oferta de voz modular que permite a los clientes contar con un control de gastos, y con soluciones de voz enfocadas a cubrir las necesidades propias de un *call center*.

SERVICIOS DE CIBERSEGURIDAD

Contamos con un portafolio orientado a la seguridad en las comunicaciones y soluciones de ciberseguridad que desarrollamos dentro de esta unidad de negocio y con terceros. Adicionalmente, mantenemos alianzas globales con los principales *players* para desplegar proyectos de infraestructura con servicios de seguridad administrada desde nuestro centro de operaciones de seguridad (SOC por sus siglas en inglés).

A través de Eleven Paths, nuestra unidad especializada en la comercialización de soluciones de seguridad, logramos posicionarnos como el proveedor líder en ciberseguridad. Entre los servicios que ofrecemos se encuentran:

- **Secure Mobile Management:** solución que permite que las empresas tengan control y administración segura de sus dispositivos.
- **Advanced Mobile Protection:** protección para dispositivos móviles contra *malware*, robo de contraseñas, documentos, fotografías y grabación no autorizada de audio o video.
- **Secure Internet (Clean Pipes):** servicios de acceso a internet con una capa de seguridad adicional que filtra el tráfico de todo *malware* o tráfico no deseado.
- **Escudo AntiDDoS:** protección especializada contra ataques DDoS volumétricos.
- **Vamps:** solución de gestión de vulnerabilidades de seguridad de la organización que permite identificar amenazas y posibles métodos de ataque contra sistemas informáticos.
- **Faast:** servicio de *pentesting* persistente que implementa y automatiza todas las técnicas de prueba de penetración en un proceso continuo y recursivo que reduce el tiempo necesario para la detección de brechas de seguridad.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

- **Cyberthreats:** solución que ayuda a prevenir, detectar y responder de manera continua a ciberamenazas potenciales que pueden suponer un fuerte impacto para el modelo de negocio de las organizaciones.
- **Servicios de Seguridad Gestionada:** soluciones de seguridad dentro de las que se incluyen gestión de proveedores y monitorización de equipo de seguridad, *data management*, monitorización de actividades sospechosas, gestión de riesgos y cumplimiento normativo.
- **Latch:** ofrece una capa extra de seguridad a los usuarios de servicios *online* de las empresas con funcionalidades que permiten reducir el riesgo de ataque.
- **SealSign:** plataforma empresarial, escalable, modular y completa de firma de documentos electrónicos compatible con certificados digitales, sistemas biométricos y archivos a largo plazo.
- **Open Cloud:** ofrece un amplio conjunto de servicios globales de computación, almacenamiento, bases de datos, análisis, aplicaciones e implementación. Open Cloud está diseñado para las aplicaciones del mañana, permitiendo a las organizaciones ser más ágiles y competitivas.
- **Virtual Data Center:** solución de *cloud* basada en VMware e implementada en nuestras comunicaciones. Permite desplegar infraestructuras sobre una plataforma robusta y flexible con la máxima garantía de seguridad.
- **Oracle PaaS:** modelo de nube que permite utilizar y consumir recursos Oracle, disfrutar de servicios gestionados sobre su infraestructura, base de datos y MiddleWare Oracle, así como de licenciamiento mensual de diversos productos.
- **Servicios de presencia digital** para Pymes de Movistar con soluciones innovadoras especializadas en ayudar a las empresas a tener presencia de calidad y visibilidad en Internet para aumentar sus ventas.
- **Microsoft Office 365:** servicio de ofimática para mantener y agilizar la comunicación entre colaboradores al disponer de la información y el contenido necesario y mejorar la productividad.

SERVICIOS CLOUD

La propuesta de valor para nuestros clientes está basada en entender su realidad, identificar sus necesidades y adaptar nuestros productos para que sirvan de acompañamiento y ayuda en la transformación digital de su negocio.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio



BIG DATA

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

- **LUCA Smart Steps:** análisis de movilidad y perfilado sociodemográfico a partir de datos anonimizados, agrupados y extrapolados provenientes de la red móvil. El servicio está orientado a cuatro industrias principales: transporte, turismo, *retail*, publicidad exterior.
- **LUCA Synergic:** consultoría para el descubrimiento de casos de uso y monetización de datos. Apoyamos a nuestros clientes en cada una de las etapas del camino para convertirse en organizaciones "Data-Driven".
- **LUCA Fleet:** servicio que nace a través de la necesidad cubrir la escasez de datos y Big Data asociada a vehículos empresarios, flotas de automóviles y empresas de mensajería, logística o distribución. A través de esta opción se mejora la eficiencia y se incrementa la seguridad de los conductores y pasajeros o de la carga.
- **Smart Location Analytics:** plataforma web de analítica predictiva basada en tecnologías Big Data y Machine Learning que permite analizar, planificar y ejecutar estrategias de expansión y apertura de puntos de venta.
- **LUCA Academy:** propuesta cuya misión es acompañar a las empresas en su transformación digital, respecto a los datos, a través de productos y servicios Big Data, Inteligencia Artificial y Analítica Avanzada.

IOT (INTERNET DE LAS COSAS)

- **Conectividad gestionada:** servicio M2M (*Machine to Machine*) autogestionado que opera a través de una plataforma. Como parte de la oferta comercial se tiene el programa IPP (IoT Program Partner) que potencia la venta por medio de canales de distribución que agregan valor a la conectividad, que es local y global.

En 2019, Telefónica fue reconocida por 6º año consecutivo como Líder en el Cuadrante Mágico de Gartner de Servicios de IoT gestionados a nivel mundial

- **Tracking&Go:** solución de geolocalización para gestionar flotas de cualquier empresa. El servicio está compuesto por un dispositivo, una plataforma y la operación E2E (*End to End*), todo esto soportado por nuestra conectividad global M2M.
- **Geogestión:** gestión personal que permite a las empresas automatizar sus procesos, así como incrementar la eficiencia operativa de sus flujos de información. Ofrece funcionalidades de geolocalización, botón de pánico, reportes, formularios e integración.
- **Customer Relationship Management (A2P SMS):** solución de envío masivo de mensajes *multicarrier* en un esquema compartido que permite lanzar campañas de contacto con clientes finales o personal de una organización. También ofrece una plataforma de autogestión y control para el manejo e implementación de campañas.
- **IoT in a Box:** solución integral que incluye tanto las comunicaciones, como los dispositivos para que el cliente pueda conectar sus activos y gestionarlos de forma eficiente.
- **Smart Retail:** es una solución que nos permite la transformación de los espacios de las compañías optimizando lugares como salas de juntas, tiendas, etc.

Nuestro portafolio está avalado por las certificaciones ISO 9001-2015 de gestión de calidad, ISO 14001-2015, que garantiza el cuidado del medioambiente, ISO/IEC 27000 de seguridad de la información e ISO/IEC 20000 de gestión y estandarización de servicios

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

Principales hitos de 2019

- Implementación de los requisitos fiscales y regulatorios en los procesos de facturación 2019.
- Acciones para la regularización y estabilización del timbrado fiscal de complemento de pago.
- Establecer estrategia e implementación de portafolio *delivery* a través de la app Movistar.
- Implementación de controles y acciones para mantener una eficiencia del 99% en el proceso de facturación.



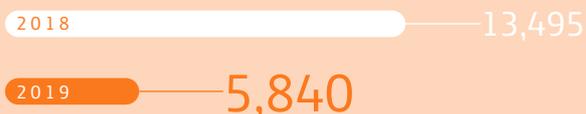
Facturación

El índice de satisfacción en facturación por parte de los clientes fue de 9.51/10 vs. el 9.13/10 del año anterior

En Telefónica nos preocupamos por el medioambiente y el impacto que tienen nuestros productos y servicios, por lo que adoptamos medidas como la facturación electrónica para disminuir nuestra huella ambiental. En 2019 se priorizó el registro del correo electrónico durante la activación del pospago y se realizaron campañas de recuperación de correos. Asimismo, se logró disminuir 57% los envíos físicos respecto a 2018. Durante este año, los envíos físicos solo representaron el 0.04% del total de envíos realizados, mientras que en 2018 la proporción era de 0.08%.

El 99.96% de nuestros clientes reciben sus facturas vía electrónica

DISMINUCIÓN DE LA FATCURA FÍSICA



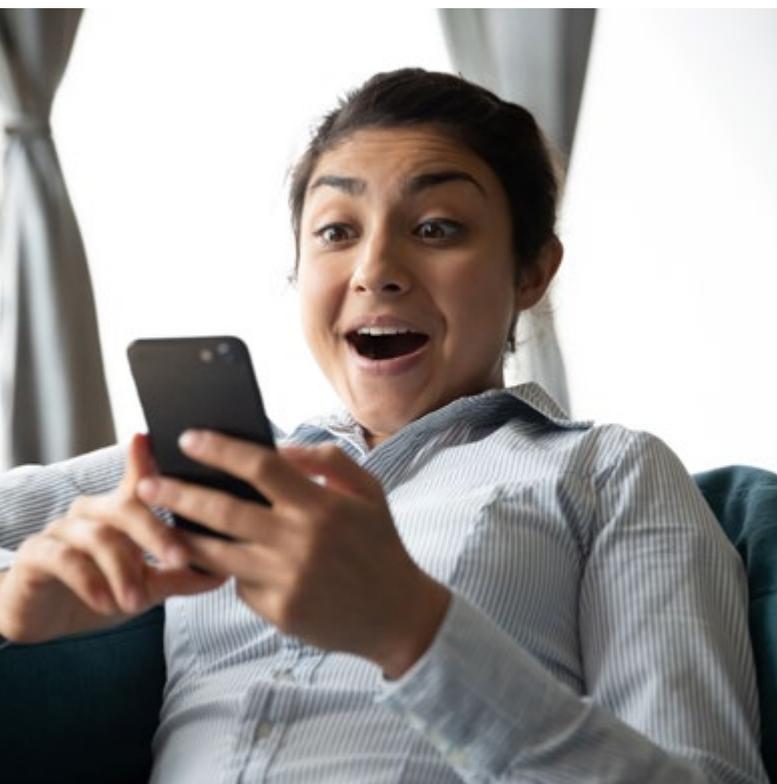
00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio



Este año obtuvimos el Premio Nacional a la Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto en la categoría Mejor Estrategia de Operación *In Company*, otorgado por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)

En 2019 se llevaron a cabo las siguientes acciones para mejorar la claridad de la factura:

- Se cambió la etiqueta "Periodo de facturación" a "Periodo de servicio" por la confusión que ocasionaba al cliente debido a la modalidad de cobro de renta anticipada.
- En todas las facturas se comenzó a mostrar la tercera página o más, a fin de proporcionar mayor claridad y transparencia a los clientes.

- Se modificaron los números de atención de 12 a 10 dígitos de acuerdo con la disposición del IFT para la modificación de las marcaciones a nivel nacional.

En 2019 se implementó el proceso de bonificaciones para atender lo solicitado por la NOM 184, que nos pide compensar y/o bonificar a los clientes en un plazo no mayor a 5 días por fallas que afecten su servicio o le generen cargos incorrectos.



Objetivos para 2020

- Implementación de acciones de mejora en la entrega de pospago (B2C y B2B) que disminuyan los rechazos de los envíos electrónicos.
- Actualización de las plantillas de *mailing* pospago (B2C y B2B), optimización de las tareas relacionadas con la distribución.
- Homologación de dominios para facturación y cobranza.
- Preservar el nivel de servicio en la renovación y/o cambio de proveedores de distribución de facturas.
- Rediseño de la factura de pospago.
- Migración, estabilización y mejora en el cambio de esquema de tercerización a *outsourcing* en el servicio de facturación.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



1.7 Innovación

La innovación forma parte del ADN de nuestra compañía. El 80% de nuestro trabajo en esta área se enfoca en la identificación de oportunidades futuras para nuestro negocio —*Core Innovation*— y el 20% restante está dirigido a la búsqueda de nuevos espacios donde Telefónica pueda reinventarse —*Open Innovation*—, todo esto dentro del marco de la sostenibilidad. Así, nos anticipamos a las necesidades a corto, mediano y largo plazo del desarrollo de nuestros servicios y plataformas propias, pero también en la búsqueda de nuevos mercados y oportunidades.

Dividimos nuestros procesos en 4 fases para asegurar el despliegue exitoso de futuros negocios.



Fase 1
Pre-ideación



Fase 2
Ideación



Fase 3
Stage-Gating



Fase 4
Despliegue

CORE INNOVATION

La misión del área es mejorar nuestra competitividad a través de la innovación de los activos, plataformas y servicios propios de Telefónica como la conectividad, datos o plataformas de video. *Core Innovation* también trabaja en el desarrollo de nuevos productos y en la investigación experimental y aplicada. Esta unidad colabora con organizaciones externas y universidades a nivel nacional e internacional.

El modelo de trabajo está basado en la metodología *Lean Startup*, que permite acelerar el proceso de diseño y mantener un claro enfoque en el cliente.

El proceso se divide en cuatro fases, hasta llegar al lanzamiento comercial, en las cuales se deben ir superando objetivos que determinan la continuidad del proyecto o su descarte.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio



OPEN INNOVATION

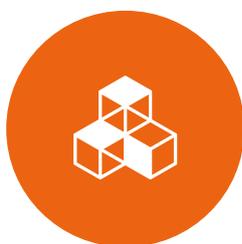
El área de *Open Innovation* de Telefónica está estructurada a través de las unidades Telefónica *Open Future*, Wayra y Telefónica *Innovation Ventures*, programas globales y abiertos diseñados para conectar a emprendedores, *startups*, inversores y organizaciones públicas y privadas de todo el mundo.

El objetivo principal del área es desarrollar y potenciar el talento y emprendimiento tecnológico-digital, así como que la compañía forme parte de la innovación de las *startups* a las que apoya.

INNOVACIÓN SOSTENIBLE

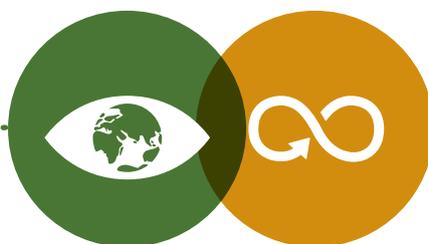
Para nosotros, la sostenibilidad es un proceso transversal a toda innovación que busca la transformación social y ambiental. Tenemos presentes los grandes retos globales existentes y buscamos contribuir con propuestas de solución. Es por esto que nuestras áreas de innovación están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la ONU y las principales temáticas que se trabajan desde esta visión son:

- La inclusión digital, para asegurar que llevamos la conectividad a todos sin dejar a nadie atrás.
- El desarrollo de sociedades más humanas mediante soluciones que mejoren la calidad de vida de las personas.
- El desarrollo de nuevos productos que reducen la generación de emisiones y residuos y mejoran la eficiencia energética tanto interna como de los clientes.



Conectar a todos

Proyectos de conectividad en zonas remotas, comunicaciones portátiles como respuesta ante emergencias o servicios de conectividad accesibles para colectivos con discapacidad.



Proteger el planeta

Soluciones de energías renovables y economía circular tanto de aplicación interna como para su comercialización (soluciones *Ecosmart*).



Tecnología sostenible

Soluciones tecnológicas al servicio de las personas para promover soluciones de transporte sostenible, ciudades inteligentes y mejorar la calidad de vida de las comunidades.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Wayra en México

A través de Wayra, nuestro acelerador de *startups*, Telefónica busca apoyar a los mejores emprendedores mexicanos para que desarrollen sus ideas y construyan empresas exitosas. Así, contribuimos no solo al desarrollo tecnológico de México, sino también a la economía. Al cierre de este año contamos con 16 empresas apoyadas en nuestro portafolio activo.

Durante 2019 Wayra invirtió +660 mil pesos en *startups* mexicanas, lo que suma un total de +50 millones de pesos invertidos en el emprendimiento mexicano

2 compañías de nuestro portafolio (Pulpomatic y Atlantia Search) recibieron +5 millones de dólares por inversiones de terceros

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

02

Responsabilidad social y contribución al progreso

En Telefónica sabemos que, como impulsores de la conectividad en México, tenemos una gran responsabilidad, por lo que contribuimos al progreso del país en lo económico, en lo social y lo ambiental a través de nuestra estrategia de sostenibilidad y de nuestra contribución a iniciativas voluntarias.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

2.1 Contribución al progreso

GRI 201: 103-1, 103-2



Actualmente, la digitalización es una fuente de progreso social y económico, y Telefónica México es un impulsor de este desarrollo para las poblaciones en las que tiene presencia. Desde nuestra llegada a México hace 17 años somos un promotor del crecimiento de la economía nacional.

En 2019, nuestra cobertura alcanzó a 2,300 nuevas poblaciones rurales, lo cual significó un impacto para 2.2 millones de personas

En 2019 contribuimos al progreso nacional generando 2,307 empleos en todo el país; 1,798 directos y 509 a través de terceros

Durante este año, la industria de telecomunicaciones representó el 3.1% del PIB nacional y Telefónica invirtió +2,300 millones de pesos en México

Conectamos un mercado de 93 mil localidades, más de 90 mil km carreteros y 95.3% de la población urbana del país

Buscamos impulsar la economía mexicana, por lo que el 92% de nuestras compras son de origen nacional

Estamos profundamente comprometidos con la economía mexicana, por lo que cada año creamos oportunidades de desarrollo a través de iniciativas llevadas a cabo por Fundación Telefónica

En México fuimos los primeros en desplegar la red 4GLTE con la cual, a través de más de 10,000 radiobases desplegadas*, operamos en la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey y en otras ciudades de la República Mexicana



* 9,332 con UMTS y 2,617 con LTE.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

2.2 Compromiso con los derechos humanos

GRI 4:12: 103-1, 103-2, 103-3
412-1, 412-2, 412-3

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Las telecomunicaciones son grandes habilitadoras de los derechos humanos pues permiten el acceso a la información o el intercambio de ideas, que a su vez promueve el conocimiento, crea oportunidades y fomenta el desarrollo. El respeto a los derechos humanos es un pilar de nuestros Principios de Negocio Responsable y se encuentra explícito en nuestro compromiso público como compañía global desde 2013.

En Telefónica México reconocemos nuestra responsabilidad de respetar y promover los derechos humanos en nuestro ámbito, tal como se recoge en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos. Los cinco componentes que abarca nuestra esfera de influencia son:

- 1 Nuestra gente
- 2 Nuestra tecnología
- 3 Nuestro rol en las comunicaciones
- 4 Nuestros proveedores
- 5 Nuestro rol para el cambio mediante la participación y alianza con los grupos de interés

De acuerdo con nuestra Política Global de Derechos Humanos, en Telefónica actuamos para identificar, prevenir, mitigar y remediar los impactos en los derechos humanos. Nuestro proceso se puede resumir en los siguientes cinco pasos:

Nuestra debida diligencia en temas de derechos humanos

- 1 Política
- 2 Evaluaciones de impacto
- 3 Integración en procesos
- 4 Evaluación y reporte
- 5 Mecanismos de reclamación y remedio

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Operaciones de Telefónica México y derechos humanos

Pasos de nuestra debida diligencia	Actividades
1. Política	<ul style="list-style-type: none"> Aprobada en 2013 por el Consejo de Administración y actualizada en 2019. Define un modelo de gobernanza y responsabilidades claras de acuerdo con estándares internacionales en materia de derechos humanos. Abarca toda la cadena de valor. Comunicada interna y externamente. Su implementación es evaluada por parte de la Auditoría Interna global.
2. Evaluaciones de impacto	<ul style="list-style-type: none"> Se llevan a cabo de forma regular cada cuatro años. Abarca el negocio de Telefónica, las relaciones comerciales y los productos y servicios. Son complementadas por evaluaciones adicionales específicas para los temas más destacados. Realizadas a nivel global con expertos externos en materia de derechos humanos y en estrecha colaboración con nuestros grupos de interés.
3. Integración en procesos	<ul style="list-style-type: none"> Las evaluaciones de impacto son presentadas a la Oficina Global de Negocio Responsable desde 2013. Los resultados de las evaluaciones se integran en las políticas y procesos internos, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> Formación obligatoria en derechos humanos para colaboradores. Derechos humanos como "riesgo básico" en el mapa de la compañía. Inclusión de cláusulas de derechos humanos en los contratos con terceros y en acuerdos de inversión, fusiones y adquisiciones. Auditorías <i>in situ</i> de derechos humanos a proveedores. Actualización de políticas y normativas para destacar temas de derechos humanos, por ejemplo: Política de Privacidad, Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, Reglamento de Peticiones por parte de las Autoridades Competentes y Manual de Gestión de Crisis.
4. Evaluación y reporte	<ul style="list-style-type: none"> Desde 2013 se reporta anualmente al Consejo de Administración sobre la implementación del Plan de Negocio Responsable, que incluye temas de derechos humanos. Monitoreo continuo de riesgos relacionados con derechos humanos mediante su inclusión en el mapa de riesgos de la compañía. Reporte anual global sobre desempeño en derechos humanos a través del Informe Integrado, el Informe de Sostenibilidad y el Informe de Transparencia. Diálogo con nuestros grupos de interés a través de un panel.
5. Mecanismos de reclamación y remedio	<ul style="list-style-type: none"> Desde 2013, el Canal de Negocio Responsable permite a los grupos de interés plantear quejas o consultas de manera anónima respecto a cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable. https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/canal-de-negocio-responsable Contamos con un reglamento público del Canal que garantiza un tratamiento imparcial y que estipula que las consultas deben ser respondidas en un plazo máximo de seis meses. Las consultas del Canal de Negocio Responsable sirven para actualizar nuestras políticas y procesos en materia de derechos humanos.

00 Carta del Presidente	01 Estrategia y evolución del negocio	02 Responsabilidad social y contribución al progreso	03 Eficiencia y confianza	04 Gestión sostenible del negocio
----------------------------	--	--	------------------------------	--------------------------------------

ASUNTOS DE DERECHOS HUMANOS

- Protección del medioambiente
- Libertad de expresión
- Acceso a la Información
- Privacidad
- No-Discriminación
- Condiciones laborales
- Abolición del trabajo infantil/forzado



PROVEEDORES

POLÍTICAS INTERNAS

CLIENTES



DIRECCIÓN GLOBAL DE ÉTICA CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Aprueba el Plan de Negocio Responsable, que incluye objetivos / proyectos en materia de derechos humanos

Liderada por la Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad, reúne a todos los directores de departamento para definir y monitorear el Plan de Negocio Responsable y la debida diligencia en materia de derechos humanos.



Supervisa el Plan de Negocio Responsable a través de un reporte regular por parte de la Oficina de Negocio Responsable.

Diálogo continuo con el equipo de México para garantizar la implementación homogénea de la Política de Derechos Humanos de Telefónica.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio



2.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible

102-12

Mantenemos un compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 propuesta por la ONU porque consideramos que son elementos muy valiosos en la aproximación a los retos sociales, económicos y medioambientales que nuestra generación enfrenta. Nuestro Plan de Negocio Responsable se alinea a esta iniciativa y constantemente buscamos incorporar los ODS a cada una de nuestras operaciones.

Para ello hemos realizado un profundo estudio con el fin de identificar cuáles son los objetivos y metas en los que tenemos mayor posibilidad de contribución de acuerdo con nuestras capacidades técnicas y comerciales.



00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Dada la naturaleza de nuestro negocio, definimos el Objetivo 9 (Industria, Innovación e Infraestructura) como el principal objetivo al cual generamos valor. Telefónica México apuesta por la innovación, el impulso del emprendimiento y el fomento de la digitalización de nuestros sistemas, proce-

sos y operaciones. Del mismo modo y, en línea con nuestra actividad, determinamos nuestro impacto directo en otros ODS relacionados con el crecimiento económico, la igualdad e inclusión, la protección del medio ambiente, la educación y el progreso de las sociedades.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

+ 10,000 radiobases
de red 4GLTE en la República Mexicana.

Tenemos una **cobertura del 95.3%** de la población urbana del país.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas y todos

+ 29 millones
de pesos Invertidos en programas educativos.

+ 16,500 docentes
formados a través de nuestros programas de educación digital y 977 escuelas impactadas

+ 39 mil niños
beneficiados directamente

+ 8.2 millones
de pesos destinados por Fundación Telefónica a eventos que brindan educación respecto a la cultura digital

Sumamos un total de **49,575 horas de capacitación** y acumulamos 27.3 horas por colaborador.

5 escuelas reconstruidas en colaboración con Fundación BBVA y Fundación All Hands and Hearts tras los sismos del 7 y 19 de septiembre de 2017.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas

Nuestro **Consejo de Administración** cuenta con el talento de **5 mujeres**.

32% de nuestra plantilla **son mujeres**.

18% de los **puestos directivos** son ocupados por mujeres.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas y todos

2,307 empleos

directos e indirectos generados.

Trabajamos en la **reducción del índice de rotación de colaboradores**, que se mantiene en un **15.6% anual**.

Proporcionamos prestaciones y beneficios a nuestros colaboradores superiores a las de la ley.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

A través de los proyectos de Franquicia Rural y Cobertura Extendida ofrecemos servicios de telefonía móvil a **poblaciones rurales que no estaban conectadas**.

Con el Programa de Cobertura Extendida ofrecemos nuestros servicios a **más de 2,300 nuevas pequeñas poblaciones del país**, mientras que con Franquicia Rural impactamos a **más de dos millones de habitantes beneficiados con la Tecnología Movistar 2G y 3G**.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático

Telefónica México empezó a consumir energía del parque solar más grande del país ubicado en el Municipio de Ascensión, Chihuahua, llamado KAIXO Solar, lo que le permite generar **165,000 MWh de energía limpia al año**, correspondiente al consumo de **120,000 hogares**. **El 70% de la energía producida en KAIXO Solar será aprovechada por Telefónica México durante 20 años para sus antenas y centros de atención al cliente a lo largo de la República Mexicana**.

En 2019 tuvimos una **reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero del 30%** respecto a 2018.

1 FIN DE LA POBREZA



Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo

+46 millones

de pesos destinados por Fundación Telefónica a programas sociales que contribuyen al desarrollo de las comunidades mexicanas.

+1,100 donativos

de 17 países para los damnificados de los sismos del 7 y 19 de septiembre de 2017.

+17,800 personas

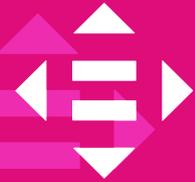
formadas en nuestros programas de Empleabilidad obtuvieron habilidades y competencias que les permitieron tener más y mejores oportunidades.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio7
ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE

Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todas y todos

Este año ahorramos 4,459.11 KWh de energía eléctrica tradicional, gracias a los paneles solares de KAIXO Solar.

10.8 MWh de energía y cerca de 14.31 millones de pesos de ahorro en la Torre Telefónica, lo cual equivale a tener nuestro corporativo encendido y operando a toda su capacidad durante un año.

10
REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES

Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

+ 19 millones de pesos otorgados por Fundación Telefónica España para el plan de reconstrucción tras los sismos del 7 y 19S.

+ 1,200 voluntarios y +7,400 horas de voluntariado este año.

+46 millones de pesos destinados por Fundación Telefónica a programas sociales y de emprendimiento

+930 mil beneficiarios directos de las acciones llevadas a cabo por Fundación Telefónica en 2019.

+ 11,800 beneficiarios directos de los proyectos de Voluntariado en 2019.

12
PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

Seguimos impulsando nuestro programa permanente de reciclaje de celulares y residuos electrónicos a nivel nacional, activo desde 2006. Y a partir de 2013 nos sumamos al Programa Verde de ANATEL (Asociación Nacional de Telecomunicaciones)

Reciclamos el 99.8% de los residuos peligrosos y no peligrosos que generamos.

En 2019 nos convertimos en la primera empresa del sector en recibir el Certificado de Edificación Sustentable otorgado por la Secretaría de Medio Ambiente del Distrito Federal (SEDEMA) gracias a nuestras buenas prácticas en materia ambiental.

Telefónica es la primera y única compañía del sector de telecomunicaciones en México en utilizar energía renovable para dar fuerza a sus operaciones.

Promovemos el uso responsable de la tecnología entre la sociedad en general a través de campañas de sensibilización, capacitación a menores y contenidos albergados en dialogando.com.mx, impactando a más de 5 millones de personas desde 2008.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Promover sociedades pacíficas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas

Contamos con canales de comunicación abiertos con nuestros grupos de interés para hacer cualquier denuncia.

Fomentamos el cumplimiento de nuestro Código de Ética y no toleramos ningún tipo de corrupción en la compañía.

Contamos con un Gobierno Corporativo capacitado, transparente e íntegro que guía la toma de decisiones de la empresa, siempre con un enfoque en la sostenibilidad.

Nuestra área de *Compliance* se encarga de velar por el cumplimiento de la legislación vigente, la normativa interna y la observancia de las mejores prácticas éticas y empresariales en el desarrollo de las actividades y negocios de la empresa, asegurando la integridad y cuidando la reputación de la empresa como valor fundamental.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible

Generamos alianzas sociales, comerciales y sectoriales que nos permitan impulsar el desarrollo económico, social y ambiental de México.

Mantenemos convenios con distintas universidades del país a través de los cuales apoyamos y fortalecemos nuestros programas de educación, arte y cultura, y voluntariado.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio

2.4 Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

102-12

En Telefónica México también nos alineamos a los Principios del Pacto Mundial propuestos por la ONU y los consideramos en nuestra operación.



Ámbito	Principio	Apartados en los que abordamos nuestra contribución
Derechos Humanos 	<ol style="list-style-type: none"> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos. 	<ol style="list-style-type: none"> Compromiso con los derechos humanos Objetivos de Desarrollo Sostenible 10 Diversidad e inclusión, nuestro punto de partida 4.3 Plan de Negocio Responsable
Estándares Laborales 	<ol style="list-style-type: none"> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. 	<ol style="list-style-type: none"> Objetivos de Desarrollo Sostenible 3.7 Nuestro equipo marca la diferencia 3.8 Evolución de la plantilla 3.9 Atracción y desarrollo de talento 3.10 Diversidad e inclusión, nuestro punto de partida 3.11 Libertad de asociación, diálogo social y retribución 3.12 Clima laboral, conciliación y compromiso 3.13 Seguridad, salud y bienestar en el trabajo 4.3 Plan de Negocio Responsable
Medio Ambiente 	<ol style="list-style-type: none"> Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente. 	<ol style="list-style-type: none"> Objetivos de Desarrollo Sostenible 3.1 Digitalización y medioambiente 3.2 Impacto y gestión ambiental 3.3 Economía circular 3.4 Servicios Ecosmart 3.5 Gestión de campos electromagnéticos
Anticorrupción 	<ol style="list-style-type: none"> Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. 	<ol style="list-style-type: none"> 4.3 Plan de Negocio Responsable 4.4 Gobernanza en ética

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

2.5 Modelo de análisis de impacto

La sostenibilidad es uno de los pilares de nuestro negocio y, para medir nuestro impacto de manera precisa, desarrollamos un modelo de seguimiento y medición integral que nos permite mayor asertividad en la toma de decisiones. De esta forma, monitoreamos con detalle nuestra contribución al cumplimiento de nuestros objetivos y los de las iniciativas externas a las cuales nos hemos sumado (Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas).

ENFOQUE DE ANÁLISIS DE VALOR DE LA EMPRESA

Evaluamos el impacto y la contribución de nuestra actividad y cuantificamos las consecuencias de esta en los ámbitos que nos competen:

- Impacto en el empleo
- Generación de valor económico
- Impacto en las haciendas locales
- Impacto de la red
- Huella de carbono y emisiones

EVALUACIÓN DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE SOLUCIONES Y PROYECTOS

Medimos la huella real de nuestros productos, servicios y proyectos para tener en cuenta sus posibles riesgos y áreas de oportunidad. Para esto utilizamos una metodología basada en el modelo de "Teoría del Cambio" adecuada a las necesidades del sector de las TICs:

Somos el 1^{er} lugar del Sector en Responsabilidad Social Empresarial en el *ranking* de Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa)



00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Impacto de la red en las comunidades

La conectividad ha cambiado la forma en la que nos comunicamos: rompe barreras, acerca personas y es un puente hacia la igualdad, pues facilita el acceso a distintas herramientas

Queremos aportar valor a cada uno de nuestros grupos de interés e impactar en los sectores de educación y salud, administración y finanzas, siempre tomando en cuenta la sostenibilidad en los ámbitos económico, social y ambiental.

Impacto de la red en las empresas



Adopción de banda ancha básica

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



Adopción de banda ancha moderada

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



Adopción de banda ancha elevada

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

Impacto de la red en las personas



Conectividad básica voz y SMS

- Fomenta la inclusión social.
- Ahorra tiempo, recursos y costos en comunicaciones.
- Facilita la actuación ante desastres naturales (ej. alarma temprana).



Banda ancha/3G

- Fomenta la inclusión financiera (ej. banca en línea).
- Contribuye a la formación profesional (ej. educación digital).
- Genera oportunidades de negocio (ej. comercio electrónico).
- Aumenta la eficiencia en procesos administrativos.



Alta velocidad/4G

- Ahorra tiempo en la ejecución de tareas.
- Proporciona alternativas de negocio y flexibilidad en el trabajo.
- Genera nuevas formas de entretenimiento.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

2.6 Fundación Telefónica

GRI 413, 419: 103-1, 103-2, 103-3
203-1, 203-2, 413-1

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



El desarrollo de México es una prioridad para nosotros, por lo que llevamos a cabo diversos proyectos a través de Fundación Telefónica México mediante los cuales colaboramos con gobierno, academias y organizaciones de la sociedad civil, siempre alineados a los más altos estándares de transparencia.

Creemos en un mundo digital solidario. 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.

Nuestra gestión y actuación son responsables porque:

- Identificamos necesidades reales.
- Diseñamos e implementamos estrategias efectivas.
- Definimos objetivos e indicadores de impacto.
- Mantenemos alianzas y colaboraciones con los socios mejor calificados.
- Medimos y evaluamos.
- Comunicamos a nuestros grupos de interés.
- No brindamos asistencialismo ni patrocinios.
- Desarrollamos proyectos propios.
- Empoderamos a las personas.
- Nuestros proyectos son sostenibles y transferibles.

**+46 millones de pesos
invertidos por Fundación
Telefónica en 2019**

**En 2019 obtuvimos el
Distintivo Empresa
Socialmente Responsable
(ESR) otorgado por el Cemefi
por decimosexto año
consecutivo**

**Obtuvimos la Insignia de
Inclusión Social otorgada
por el Cemefi por la labor
que realiza Fundación
Telefónica, especialmente
en materia educativa**

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Educación

Fundación Telefónica y la Caixa Foundation se aliaron para crear el programa “Comprometidos con la Educación”, que tiene la misión de reducir la brecha educativa en el mundo brindando educación digital de calidad a niñas y niños en entornos vulnerables. A través de distintas iniciativas se crearon propuestas de carácter universal que incorporan, de forma interrelacionada, tecnologías, recursos educativos y metodologías de enseñanza-aprendizaje que pretenden empoderar a los docentes y facilitar a los estudiantes la formación que les proporcionen las habilidades y competencias para su futuro personal y profesional.

Formación Docente: se brindan programas de capacitación a figuras educativas de todo el país sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). En estos programas se fomentan la experimentación con metodologías innovadoras para la construcción de productos tecnopedagógicos que apoyen el desarrollo de las competencias digitales del siglo XXI. Se brindan en tres modalidades: presencial, *online* y *blended*. Se ofrece un acompañamiento puntual para que los profesores puedan concluir los itinerarios formativos y generen estrategias y materiales educativos con tecnología para favorecer el aprendizaje de sus estudiantes. El proyecto se implementó en alianza con el Ateneo Español de México, A.C.

299,782 estudiantes beneficiados y 13,034 docentes formados en todo el país

Modelo Integral de Educación Digital: tiene como objetivo promover el acceso a una educación universal y de calidad para contribuir a la igualdad de oportunidades de niños y niñas. Se enfoca en la adquisición de competencias a través de la tecnología y el empoderamiento de los docentes para la aplicación de metodologías innovadoras de enseñanza. Tiene cuatro pilares: 1) Formación y acompañamiento a docentes, 2) Plataforma educativa para el acceso y creación de contenidos, 3) Repositorio de contenidos y actividades digitales para desarrollar competencias en los estudiantes y 4) Aprovechamiento de equipamiento tecnológico.

El proyecto se implementó en alianza con el Instituto de Investigación para el Desarrollo de la Educación, A.C., Niños en Alegría, A.C., el Ateneo Español de México, A.C. y el Consejo Nacional de Fomento Educativo (Conafe).



Se beneficiaron 157 escuelas regulares y a 106 centros comunitarios del Consejo Nacional de Fomento Educativo, lo que implica 2,276 docentes formados y 46,734 estudiantes impactados.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

INDICADORES DE EDUCACIÓN 2019

977
escuelas beneficiadas16,595
docentes formados39,749
niños aprendiendo directamente328,302
niños beneficiados de la formación
de sus maestros

4,555 estudiantes
participantes y 1,726
figuras educativas
formadas que benefician
a 28,497 niñas y niños y
a 256 jóvenes en entornos
de educación no formal

Laboratorio de Ciudadanía Digital (LCD): el Centro Cultural de España en México, Fundación Telefónica México, La Caixa Foundation y el Ateneo Español de México se unieron para crear el Laboratorio de Ciudadanía Digital, plataforma de formación que mezcla las artes, la cultura y la ciencia con las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) con el fin de incidir en el desarrollo humano y en la formación de ciudadanas y ciudadanos críticos. El LCD es un espacio que favorece el aprendizaje, la adquisición de competencias digitales y que impulsa la innovación educativa mediante talleres, conferencias y actividades dirigidas a niños, niñas y jóvenes. El proyecto se implementó en alianza con el Ateneo Español de México, A.C. y el Centro Cultural de España en México.

En mayo de 2019 y en el marco del XII Encuentro de Empresas Socialmente Responsables del Cemefi y AliaRSE por México, se recibió el reconocimiento ESR con Insignia Inclusión Social por nuestra actuación en la mejora educativa en el país gracias al trabajo colaborativo de muchas instituciones y personas que comparten su compromiso con la educación.

Algunas otras acciones que se llevaron a cabo en el eje de Educación fueron:

- Se realizó el 6º Encuentro Nacional Comprometidos con la Educación con más de 200 maestros de 10 estados de la República.
- En colaboración con la Secretaría de Educación Pública, se realizó la primera edición de @prende-Fundación Telefónica. Se capacitó a 535 docentes en 7 estados sobre el uso de la tecnología en el aula.
- Se implementaron talleres, muestras de cortometrajes y ponencias del Proyecto Laboratorio de Ciudadanía Digital en festivales de Perú, Chile y El Salvador.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Empleabilidad e Innovación Educativa

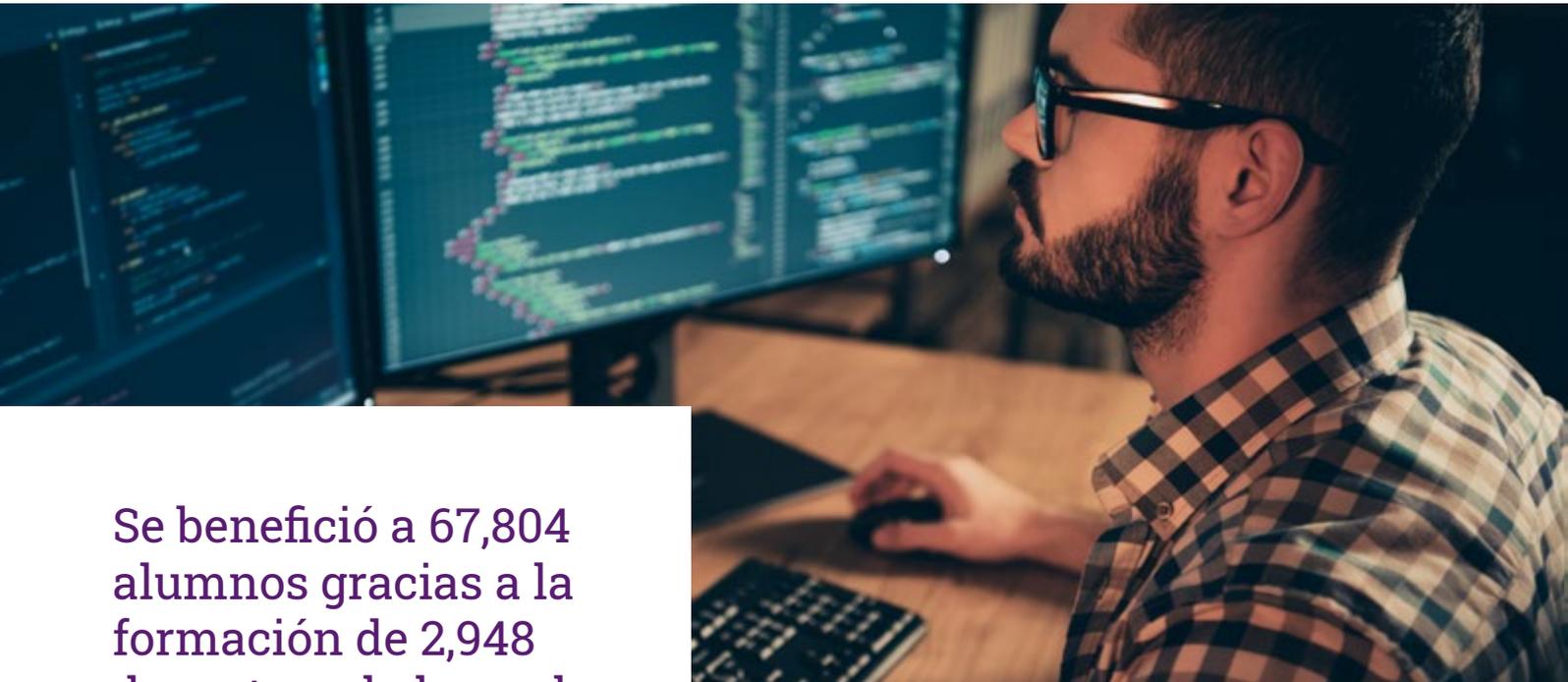
Conecta empleo: tiene como objetivo mejorar la empleabilidad de las personas a través de su formación en habilidades digitales técnicas y habilidades blandas. Este tipo de formación se lleva a cabo a través de 14 cursos MOOC (*massive, online, open courses*) totalmente gratuitos y disponibles en la página web de Fundación Telefónica. Asimismo, se han desarrollado cursos presenciales con temáticas de marketing digital, emprendimiento y programación complementados con cursos de habilidades socioemocionales y habilidades para el empleo y administración y atención a clientes. La formación presencial se desarrolla en instituciones de educación media superior y superior de la Ciudad de México y organizaciones no gubernamentales de Baja California Norte.

Se formó a 473 docentes de manera directa, lo cual benefició a 10,879 alumnos

Se benefició a 67,804 alumnos gracias a la formación de 2,948 docentes a lo largo de cuatro módulos

Creando código: tiene como objetivo la formación de docentes en robótica, programación y metodologías activas a través de una formación *blended*. La formación a docentes se da a través de cursos *online* y acompañamiento presencial en centros escolares de educación básica. Se implementó principalmente en los estados de Guerrero, Ciudad de México y Estado de México.

EnlightED: encuentro internacional de educación, innovación y EdTech creado en 2018 por Fundación Telefónica, IE University y South Summit en el que se reunieron grandes pensadores e innovadores con el objetivo de promover un debate sobre la educación en la era digital. Para 2019 se planteó que el evento se extendiera a Latinoamérica y, este año, en México se unieron Fundación Telefónica, la Secretaría de Educación de Yucatán, IE Business School, el Museo del Mundo Maya y Fundación Santillana México. Los temas abordados fueron el futuro de las habilidades y los trabajos, hacia una verdadera revolución de la educación y nutriendo la pasión de vida por aprender.



00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Entre las iniciativas llevadas a cabo este año en materia de Empleabilidad e Innovación Educativa se encuentran:

- Se incursionó en la formación telepresencial y se capacitó a 60 usuarios en temas de Big Data.
- Se capacitó a adolescentes indígenas de diferentes regiones de Oaxaca en el uso de nuevas tecnologías y habilidades blandas.
- Participación en la Feria del Empleo con el tema "Mi primer trabajo" en Oaxaca y dentro del marco de la XXXV Semana Interdisciplinaria en el Instituto Politécnico Nacional.
- En alianza con el Centro Cultural España en México se realizó una clase magistral con el reconocido chef Ferran Adriá cuyo tema central fue la innovación y la creatividad. Se contó con la asistencia de 221 personas.

INDICADORES DE EMPLEABILIDAD
E INNOVACIÓN EDUCATIVA 2019:

78,583

beneficiarios de Innovación Educativa

25,470

beneficiarios de Empleabilidad

173

centros educativos impactados

17,889

personas formadas

421,000

horas de educación impartidas

42

proyectos apoyados



00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Cultura Digital

Entre los eventos más relevantes que realizamos este año se encuentran:

a **Exposición "Intangibles":** exposición digital de la colección de arte Telefónica en el Museo Franz Mayer de la CDMX inaugurada el 18 de octubre y presentada simultáneamente en varios países. Constó de seis experiencias artístico-tecnológicas inspiradas en obras maestras de la colección artística de la compañía.

b **Exposición "3D Imprimir el mundo":** exposición que presentó hitos y piezas significativas de la impresión 3D en ámbitos como ciencias de la salud, diseño, moda, arte, educación, gastronomía, entre otros. Se presentó en Universum, Museo de Ciencias de la UNAM (CDMX) a partir del 13 de septiembre.

c **Revista Telos 112 "Humanidades en un mundo STEM":** colaboración en la entrevista de portada con la mexicana Mónica Nepote y artículo sobre la FIL (Feria Internacional del Libro), edición que se presentó a nivel internacional en México, tanto en la FIL de Guadalajara como en el Centro de Cultura Digital de la CDMX.

INDICADORES DE CULTURA DIGITAL 2019:

369,277

asistentes a exposiciones

137

eventos realizados

3,821

asistentes presenciales a eventos

35,208

beneficiarios digitales de nuestras actividades culturales

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

INDICADORES DE VOLUNTARIADO 2019

1,220
voluntarios7,455
horas de voluntariado32
actividades11,823
beneficiarios directos7,392
personas con discapacidad apoyadas

Se contó con 1,220 voluntarios, se beneficiaron 19,215 personas y se donaron 7,455 horas de voluntariado

En 2019, el total de beneficiados a través de los 5 ejes de Fundación Telefónica fue de 959,696

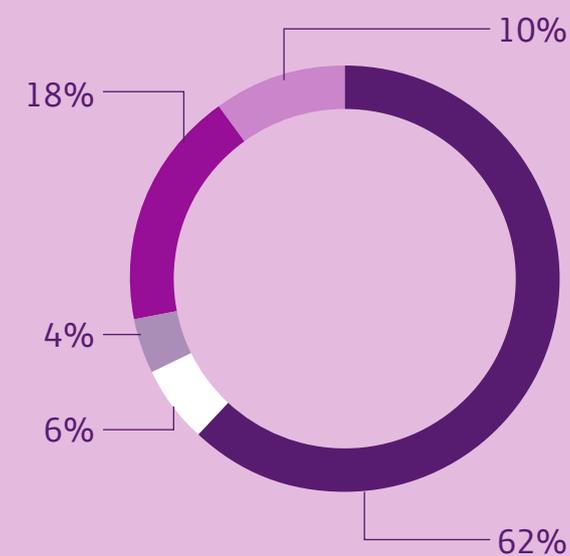
Voluntariado

Día Internacional del Voluntario Telefónica: acciones sociales simultáneas realizadas en los 29 países donde grupo Telefónica está presente que apoyan distintas causas como medioambiente, casas hogares, escuelas, apoyo en la lucha contra cáncer de mama, entre otras.

Equipos Solidarios: actividades de apoyo a instituciones de la sociedad civil, se fomenta el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

En 2019, Fundación Telefónica invirtió sus recursos de la siguiente forma:



Objetivos para 2020

Educación

- Generar mecanismos de transferencia de los proyectos para que terceros puedan implementarlos y se maximice el impacto.
- Incrementar en al menos un 20% el número de beneficiarios totales del eje de Educación.
- Aumentar el número de programas que se ofrecen a docentes para generar esquemas de formación continua a nivel nacional.

Empleabilidad e Innovación Educativa

- Generar un modelo de formación que permita la integración de diversos tipos de habilidades para jóvenes que no se encuentran dentro de los esquemas de educación formal.
- Impulsar la participación de empresas para ofertar vacantes a los jóvenes formados en el proyecto.

Cultura Digital

- Continuar presentando proyectos expositivos, publicaciones, foros y conferencias que ofrezcan al público una propuesta divulgadora de la sociedad digital con conocimiento integral de la cultura que combine la tecnología, la ciencia, las humanidades y el arte.

Voluntariado

- Impulsar acciones en el ámbito del voluntariado digital y usar la tecnología para apoyar a las comunidades en las que tenemos presencia.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Plan Post-sismos 7 y 19S

Fundación Telefónica continúa dando seguimiento y apoyo a los damnificados de los sismos del 7 y 19 de septiembre. Las acciones llevadas a cabo desde 2017 hasta este año son:

- **1,140 donativos** de 17 países.
- **\$19,128,500 millones** de pesos otorgados por Fundación Telefónica España.
- **Alianza con Fundación BBVA y Fundación All Hands and Hearts** para la reconstrucción y rehabilitación de cinco escuelas:

4 escuelas con Fundación BBVA

- ◇ Escuela Primaria Guadalupe Mayol – 200 alumnos.
- ◇ Ernesto P. Uruchurtu – 600 alumnos.
- ◇ Ricardo García Zamudio – 1,186 alumnos.
- ◇ Ángel Albino Corzo – 523 alumnos.

1 escuela con Fundación All Hands and Hearts

- ◇ Escuela Primaria Narciso Mendoza – 170 niños.

- **Capacitación a +455 actores educativos** en la metodología: “Reconstruir sin ladrillos” (UNESCO).
- **App ChatBooks** de la colección “Después del Temblor”, voz de voluntarios.

Recibimos el *Honored Smartnership Award* por la reconstrucción de la escuela Narciso Mendoza tras el sismo del 19S



Fomentar la inclusión #MeLlamoGennet

“Es un mensaje emocional, educativo, cinematográfico, cultural, social, de inclusión, solidario, de empoderamiento y de conciencia.”

Miguel Ángel Tobías

Producida por Fundación Telefónica, esta película es una historia épica de educación inclusiva que da muestra de la importancia de trabajar para que nadie se pierda la aventura de la educación. Fundación Telefónica, Acca Media y Versión Digital han organizado varios preestrenos de la película con la presencia del director, Miguel Ángel Tobías, en España, Colombia y Perú.

En México, invitamos al director durante la última semana de febrero para una serie de funciones gratuitas y agenda mediática (Cineteca Nacional, Centro Cultural de España, Filmoteca UNAM y Cinematógrafo del Chopo) con la finalidad de amplificar y apoyar los valores expuestos en la película.

Cineplex tiene a su cargo su distribución en pantallas de Latinoamérica y posteriormente, estará disponible en la plataforma Movistar Play.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución
del negocio

02
Responsabilidad social y
contribución al progreso

03
Eficiencia
y confianza

04
Gestión sostenible
del negocio



03

Eficiencia y confianza

En Telefónica contamos con un modelo de eficiencia que se deriva de nuestra visión y estrategia. Comienza con la transformación de la relación con nuestros clientes, sigue con la transformación de nuestras redes y, por último, con la transformación de nuestro talento que hace todo esto posible.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

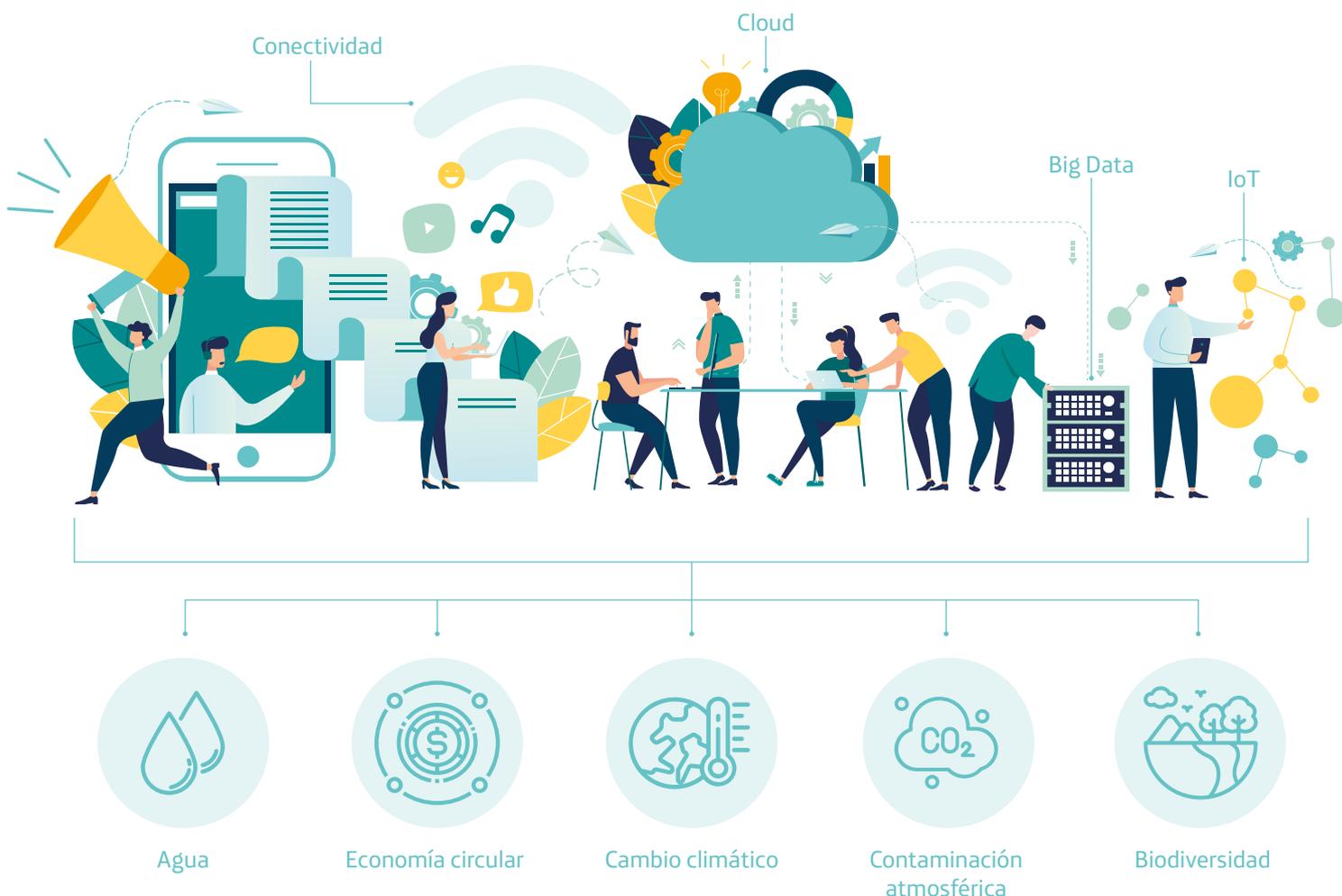
04 Gestión sostenible del negocio

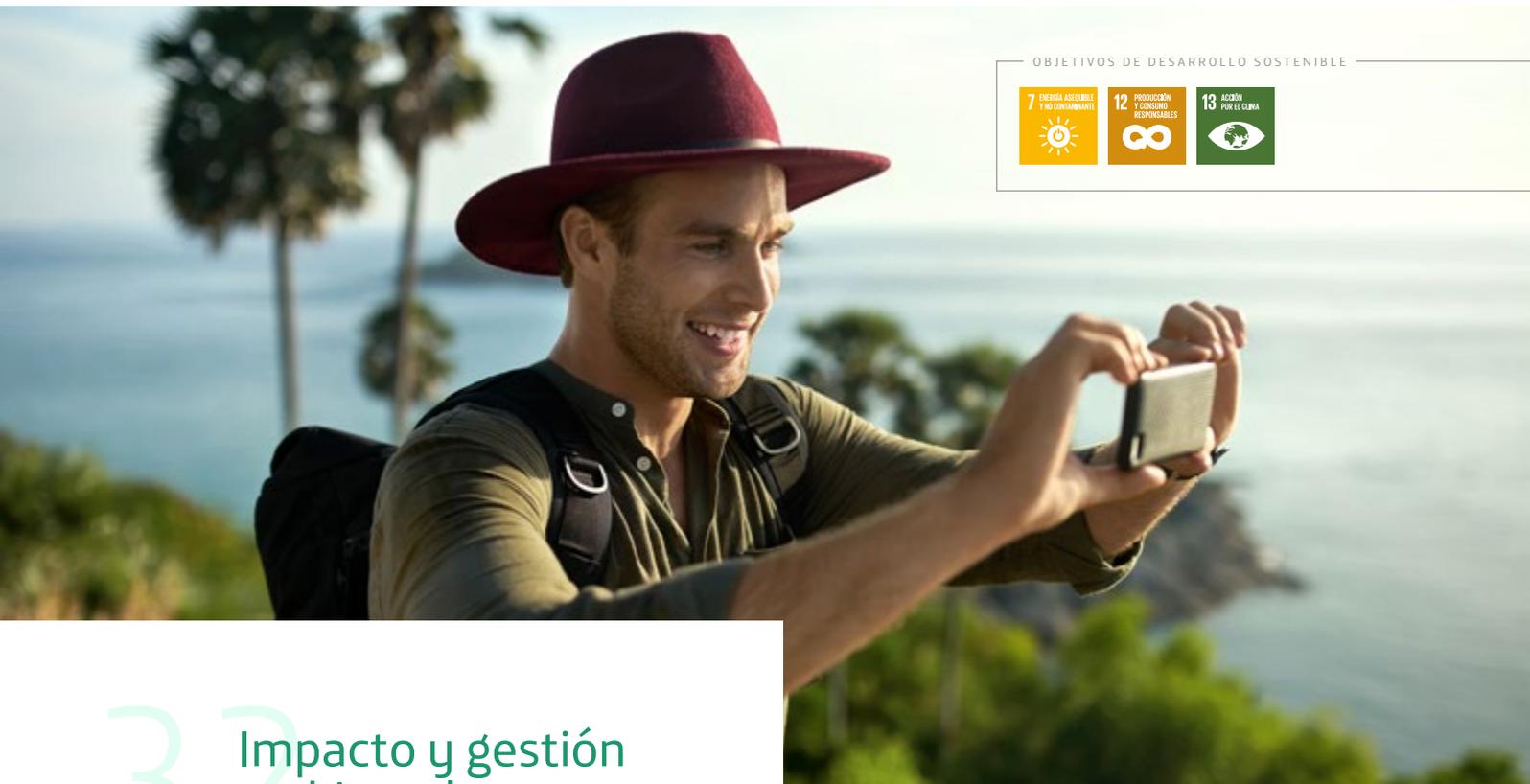
3.1 Eficiencia

Digitalización y medioambiente

Alineados a nuestro compromiso con la sostenibilidad, trabajamos constantemente para que el impacto de nuestros productos y servicios en el medioambiente sea mínimo. Por ello, nos apoyamos en la digitalización, herramienta clave para afrontar retos ambientales. Ofrecemos servicios que, no sólo nos permiten reducir nuestra huella ambiental, sino también la de nuestros clientes.

Ambicionamos un mundo donde la tecnología contribuya a proteger el planeta. Problemas como el cambio climático, contaminación atmosférica y generación de residuos encuentran soluciones entre nuestros productos y cada vez se abren más oportunidades para la economía verde. Contamos con una estrategia ambiental global y transversal que involucra a todas las áreas y todos los niveles de Telefónica.



00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



3.2 Impacto y gestión ambiental

GRI 307: 103-1, 103-2, 103-3

En 2019 nos convertimos en la primera empresa del sector en recibir el Certificado de Edificación Sustentable otorgado por la SEDEMA

Día con día trabajamos para ser una compañía responsable con nuestro entorno. Los temas ambientales son fundamentales para nuestra operación y se encuentran tanto dentro de la estrategia global—responsabilidad del Consejo de Administración—, como de la local de Negocio Responsable.

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) ISO 14001 es el modelo a través del cual aseguramos la protección del medioambiente. Contamos con varias normas sobre el ciclo de vida y la cadena de valor. Durante 2019 continuamos mejorando este sistema y no fuimos objeto de ninguna sanción relevante en materia ambiental.

Nuestra gestión ambiental se basa en:



Cumplimiento de la legislación y normativa ambiental, acuerdos internacionales y corporativos aplicables



Reducción de 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

00 Carta del Presidente	01 Estrategia y evolución del negocio	02 Responsabilidad social y contribución al progreso	03 Eficiencia y confianza	04 Gestión sostenible del negocio
----------------------------	--	---	------------------------------	--------------------------------------

Como cada año, realizamos la revalidación ante la Secretaría del Medio Ambiente de la Ciudad de México (SEDEMA) de la Licencia Ambiental Única (LAU), que consiste en proporcionar información de la gestión de residuos, emisiones atmosféricas, uso de recursos naturales y el detalle de los controles operacionales de los procesos de Telefónica, así como los planes de manejo y ahorro de recursos.

Economía circular

Crecimiento del negocio

-  Agua
-  Energía renovable
-  Residuos
-  Emisiones
-  Adaptación al cambio climático

Digitalización-Servicios Ecosmart

Crecimiento del negocio

-  Cloud
-  Conectividad
-  Big Data
-  IoT



Responsabilidad
Cumplimiento



Gestión de riesgos



Gestión ambiental
ISO 14001

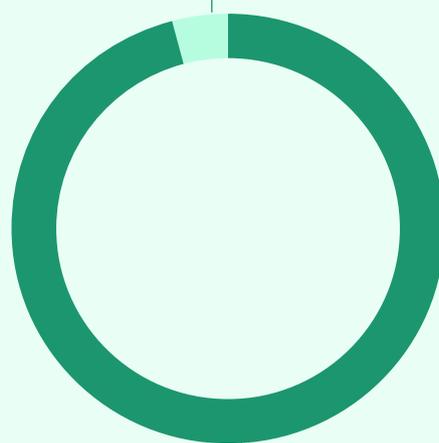


Red responsable

Nuestra huella ambiental proviene principalmente de nuestra red, que este año produjo un total de 136,490 tCO₂eq (emisiones directas e indirectas).

5,554 tCO₂eq
Alcance 1

Emisiones indirectas de Efecto Invernadero por el uso de fuentes de energía eléctrica.



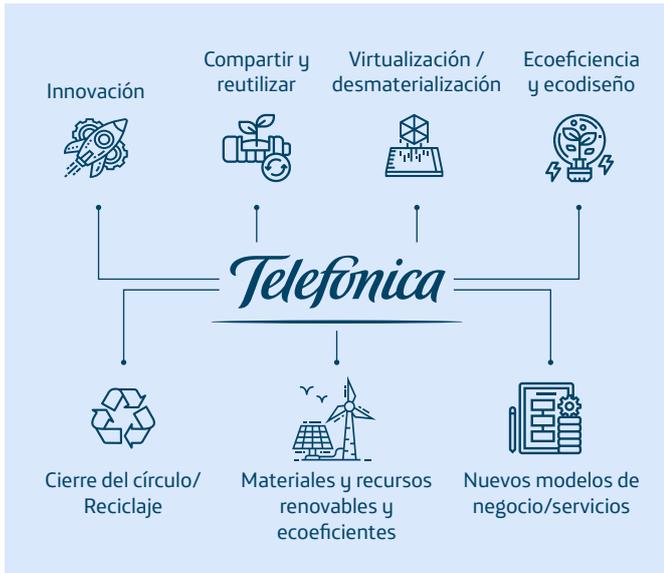
Emisiones directas de Efecto Invernadero. Incluye emisiones de gases refrigerantes.

130,936 tCO₂eq
Alcance 2

3.3 Economía circular

GRI 302, 303, 305, 306, 307: 103-1, 103-2, 103-3
301-2, 302-1, 302-2, 302-4, 303-1, 303-2, 303-4, 303-5, 305-1, 305-2,
305-4, 305-5, 306-1, 306-3

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



La economía circular es una forma diferente de abordar los modelos de negocio. Está enfocada en mejorar la eficiencia en el uso de recursos, disminuir la generación de residuos, retribuir al medioambiente lo que tomamos y mitigar el cambio climático.

Dicha filosofía es parte crucial de la compañía, por lo que trabajamos arduamente para optimizar el manejo de recursos y que los bienes utilizados vuelvan a su ciclo productivo. Integramos la economía circular en toda nuestra cadena de valor, desde las compras hasta el servicio que proveemos a nuestros clientes.

- 30% menos emisiones de CO₂ de alcance 1 y 32.6% menos emisiones de CO₂ de alcance 2 vs. 2018
- 99.7% residuos reciclados

- Reciclaje y reúso
- Eficiencia energética
- Energía renovable
- Mantenimiento preventivo
- Eco-diseño
- Compras bajas en carbono
- Recuperación de residuos electrónicos
- Servicios Ecosmart (IoT, Big Data)
- Eco-rating
- Reciclaje

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Energía y emisiones

En Telefónica sabemos que el cambio climático es uno de los retos más relevantes a los cuales nos enfrentamos actualmente y estamos conscientes de la importancia del uso responsable de los recursos para la preservación del medioambiente y la prosperidad de nuestro negocio.

Desde hace 10 años, la Oficina Global de Energía y Cambio Climático —que cuenta con un representante en México— gestiona los proyectos relacionados con la reducción de energía. Dicha Oficina nos permite llevar a cabo un proceso independiente y externo de verificación de datos energéticos y emisiones con la finalidad de medir e identificar posibles mejoras en nuestros procesos de manera eficiente y transparente.

En 2019 registramos un consumo total de energía de 345,908 MWh y las siguientes cifras de combustible:

- 574,678 litros de diésel y 467,882 litros de gasolina consumidos en operaciones.
- 468,957.96 litros de combustible consumidos en vehículos de transporte utilitarios.

KAIXO Solar

Nuestro consumo de energía proveniente de fuentes renovables fue de 30,668 MWh este año y, en 2018, Telefónica México comenzó a consumir energía del parque solar más

Telefónica es la primera y única compañía del sector de telecomunicaciones en México en utilizar energía renovable para dar fuerza a sus operaciones

Obtuvimos el distintivo Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la categoría “Cuidado y Preservación del Medio Ambiente”, otorgado por el Cemefi, gracias a nuestro proyecto de energía renovable con el parque solar Kaixo

grande del país —KAIXO Solar— ubicado en el Municipio de Ascensión, Chihuahua. Este tiene una extensión similar a la de 200 campos de fútbol y está formado por 204,060 paneles fotovoltaicos, lo cual permite generar 165,000 MWh de energía limpia al año, correspondiente al consumo de 120,000 hogares.

El 70% de la energía producida en KAIXO Solar será aprovechada por Telefónica México durante 20 años para sus antenas y centros de atención al cliente a lo largo de la República Mexicana. Esta iniciativa, además de ayudar a ofrecer la mejor calidad en conectividad, es la más eficiente y limpia del sector en términos de energía y carbono. En 2019 se ahorraron 4,459.11 KWh en energía tradicional gracias a los paneles solares.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

A cinco años de haber implementado cambios en nuestra tecnología y de aplicar mejores prácticas de ahorro en Torre Telefónica, hemos obtenido un ahorro de cerca de 10.86 MWh y alrededor de 14.31 millones de pesos. Esto, en términos de energía, es equivalente a tener nuestra Torre corporativa encendida a toda su capacidad durante un año.

Por otro lado, el consumo eléctrico en nuestro corporativo fue de 5,102 MWh y este año logramos una reducción de 2,183 MWh, lo cual representó un ahorro monetario de 2.6 millones de pesos para nuestra compañía. Nuestro objetivo para 2020 es ahorrar 1,200 MWh en la Torre Telefónica.

A finales de 2019, firmamos un convenio con AT&T para usar su red de acceso a nivel nacional durante ocho años prorrogables, con el fin de aprovechar de mejor manera el espectro y la infraestructura física. Esto disminuirá significativamente el impacto ambiental de la operación de manera gradual. Los primeros años incrementará de manera significativa la generación de residuos por el desmantelamiento de estaciones de red de acceso de Telefónica, pero existirá una disminución del consumo energético directo.

En Telefónica México estamos conscientes de la importancia de reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, que este año fueron 136,490 toneladas de CO₂ equivalente: 5,554 de alcance 1 y 130,936 de alcance 2. La intensidad de estas emisiones GEI fue de 114.41 (tCO₂eq/PB).

En 2019 tuvimos una reducción de las emisiones GEI del 30% vs. 2018

Algunas de las formas en las que contribuimos a la reducción de emisiones de nuestros clientes con nuestros servicios y a través de la digitalización son:

- Servicio de Cloud y virtualización
- Eficiencia energética en edificios
- Gestión de flotas y movilidad
- Audio / video conferencia
- Teletrabajo

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Agua

El agua que consume Telefónica para sus oficinas es suministrada por los organismos operadores municipales mediante tomas de suministro con servicios medidos o tarifarios. En algunas instalaciones se cuenta con sistemas de captación pluvial que alimentan cisternas donde se almacena hasta su uso en el inmueble. El agua es extraída por las fuentes concesionadas por la Comisión Nacional del Agua.

Una vez que esta es distribuida en las redes de servicio dentro de nuestras instalaciones, es utilizada principalmente para el consumo humano y para uso sanitario. El principal consumidor del recurso es el edificio corporativo ubicado en la Ciudad de México. El Sistema de Aguas de la Ciudad de México (SACMEX) aprovecha el agua proveniente del Sistema Cutzamala.

En 2019, el consumo total de agua fue de 55,121 m³, 17,317 en Torre Telefónica y 37,804 m³ en cerca de 147 instalaciones



Este año registramos una reducción de 15% en el consumo de agua de Torre Telefónica gracias a la operación de la planta de tratamiento de aguas grises

Para mitigar nuestro consumo, se han instalado muebles sanitarios ahorradores y se han colocado llaves de suministro sanitario con sensores para limitar el consumo. En el edificio corporativo, donde se ocupa cerca del 31.4% del consumo total, se cuenta con una planta de tratamiento de agua para recuperar aguas grises y pluviales. Además, se realizan campañas de comunicación interna periódicas para sensibilizar a los colaboradores sobre la necesidad de cuidar el recurso.

Los estándares de calidad de agua que se descargan a los sistemas de alcantarillado municipal están determinados por la NOM-001-SEMARNAT-1996 y la NADF-015-AGUA-2009, los estudios de calidad periódicos son realizados por laboratorios autorizados por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). Se consideran tres parámetros fundamentales: demanda bioquímica de oxígeno (DBO), demanda química de oxígeno (DQO) y sólidos suspendidos totales (SST). En 2019 se descargaron 55,121 m³ al sistema de alcantarillado público.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Residuos

En materia de residuos, contamos con estaciones de separación y subcontratamos empresas que nos ayudan a gestionar y administrar los residuos que pudieran derivarse de la planeación, construcción, mantenimiento y desmantelamiento de nuestras operaciones. Dichas empresas cuentan con permisos y licencias otorgadas por la SEMARNAT.

La gestión de nuestros residuos se basa en la economía circular, la cual propone crear flujos de materiales y energía en los que no haya desechos: apoyar la reutilización y el reciclado como pilar de nuestra estrategia ambiental. Nuestro Programa Permanente de Reciclaje se basa en la NOM-161-SEMARNAT-2011 de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, por lo que elaboramos un plan de manejo especial para ciertos productos y adoptamos el concepto de responsabilidad compartida con nuestra cadena de valor.

En 2019 generamos 40.53 toneladas de residuos peligrosos y 18.58 toneladas de residuos no provenientes de aparatos eléctricos y electrónicos

Este año reciclamos el 99.8% de los residuos peligrosos y no peligrosos que generamos

Los resultados de reciclaje de terminales y residuos electrónicos recabados durante el año por el Programa Verde de la Anatel (Asociación Nacional de Telecomunicaciones) fueron:

369,499 toneladas de celulares y 664,892 toneladas de accesorios recicladas



De igual forma, seguimos la normativa de la Ley General de los Residuos Sólidos del Distrito Federal NADF-024, la NOM-052 de Residuos Peligrosos, la Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (LGEEPA) y la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR).

En esta línea, todos los años reforzamos nuestro compromiso de promover el reciclaje electrónico a través de campañas nacionales bajo la iniciativa #Déjalolr, que forma parte de nuestro programa #ConcienciaMovistar. También participamos en las Comisiones Ambientales de las Cámaras y Asociaciones con las cuales nos relacionamos. En 2019 reciclamos un total de 1.3 toneladas de residuos: 1.04 toneladas de equipos celulares y 0.26 toneladas de accesorios equivalentes a 260 kg.

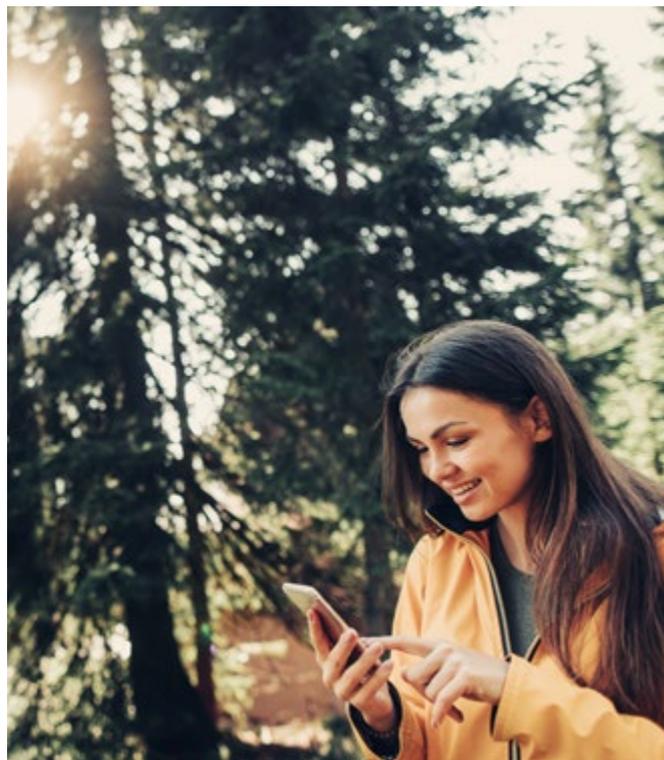
00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Los tipos de residuos que generamos, su tratamiento y su método de eliminación son los siguientes:

- **Residuos sólidos urbanos:** se gestionan mediante reciclaje a través de un tercero y los residuos no aprovechables son enviados a los rellenos sanitarios municipales.
- **Residuos de manejo especial:** principalmente son reciclados por terceros y en una pequeña proporción, los materiales no aprovechables son enviados para su disposición final en sitios autorizados.
- **Residuos peligrosos:** son manejados, transportados y gestionados por empresas prestadoras de servicios, quienes los reúnen para separarlos y enviarlos para su aprovechamiento térmico o reciclaje.

Cabe destacar que, durante 2019, las dos principales compañías que nos prestan servicios directos de manejo de residuos fueron evaluadas para detectar su grado de cumplimiento.

Entre las acciones que se llevaron a cabo este año en materia ambiental se encuentran:



Sustitución de envases de alimentos de plástico por recipientes composteables en el comedor corporativo.

Sustitución gradual de agentes de limpieza inorgánicos por otros biodegradables.

Eliminación de bolsas de plástico para la entrega de teléfonos celulares a clientes.

Eliminación de espejos de agua y otras fuentes de consumo de agua prescindibles en el edificio corporativo.

Eliminación gradual de popotes en la cafetería.

Eliminación de vasitos de salsa de plástico en el comedor.

Descuentos en la cafetería por llevar tus propios recipientes para el producto.

Campaña interna de sensibilización sobre el uso responsable de los recursos.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Objetivos para 2020

- Reducción de emisiones directas (combustibles y gases refrigerantes) de 4.35%.
- Reducir el consumo de papel blanco 5%.
- Digitalización de la gestión de residuos involucrando a los proveedores.
- Digitalización del inventario de equipos con mejoras potenciales en el ámbito ambiental.
- Contar con un diagnóstico hídrico de las instalaciones más relevantes.
- Mantener los niveles de radiación por debajo del límite máximo establecido por la disposición técnica IFT-007-2019.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

3.4 Servicios *Ecosmart*

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



La digitalización y la conectividad son esenciales para hacer frente a los retos ambientales que actualmente afectan a la sociedad: el cambio climático, la contaminación, la pérdida de biodiversidad, la escasez de agua, entre otros. Por ello, nuestra estrategia de negocio apuesta por la revolución digital a través del desarrollo de servicios basados en la conectividad, el Internet de las Cosas (IoT), Cloud o Big Data.

De todos estos productos se derivan beneficios ambientales, por ejemplo, con servicios de IoT se puede hacer un uso más eficiente de recursos como la energía y el agua; con Big Data contribuimos a mejorar la planificación del tráfico y la calidad del aire; y con servicios basados en drones podemos mejorar la respuesta ante incendios.

BIG DATA

Este servicio ayuda en la toma de decisiones de nuestros clientes a través del análisis de patrones de movimiento trazados por el uso del móvil combinados con otros datos abiertos o de sensores IoT. Este servicio tiene aplicación en la gestión ambiental, por ejemplo, en el desarrollo de planes de movilidad urbana sostenible en las ciudades o la mejora de la respuesta ante una catástrofe ambiental.

También contamos con servicios como LUCA Energy y LUCA Fleet. Ambos analizan la información recogida por sensores IoT y ofrecen un análisis y visualización de los datos que impactan directamente en la toma de decisiones. Por otro lado, LUCA Transit es un producto diseñado para optimizar la planificación de infraestructuras y sistemas de transporte a través del conocimiento de los horarios y rutas de los viajeros.

INTERNET DE LAS COSAS (IOT)

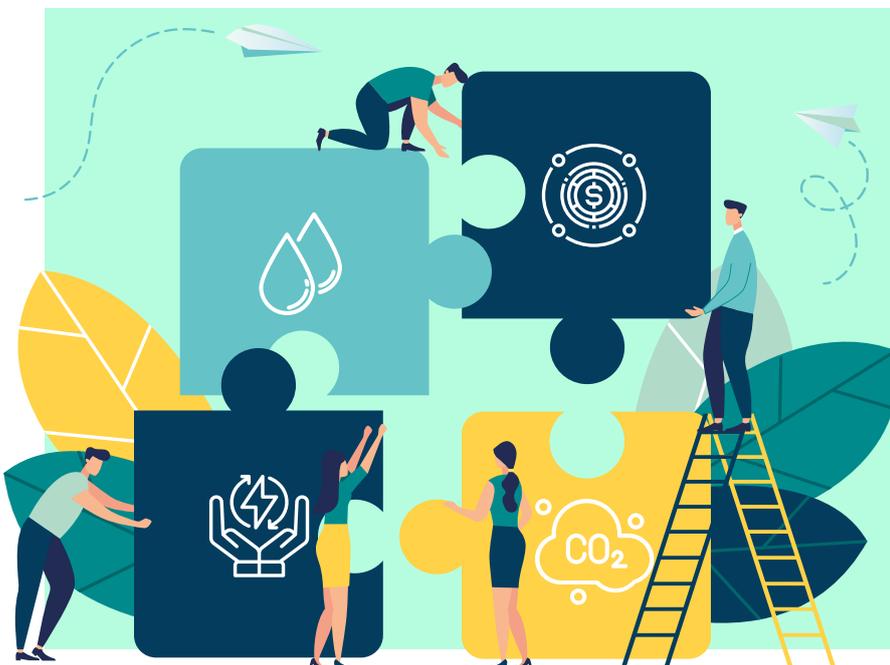
Tecnología que ofrece múltiples posibilidades al conectar objetos en tiempo real y obtener detalles de su estado y comportamiento, siendo esto aplicable a diversos escenarios como la eficiencia energética.

SERVICIO CLOUD

Gracias a nuestros servicios de *hosting* en Data Center, la gestión híbrida y el *multicloud*, contribuimos a la desmaterialización, por lo que tiene como resultado la reducción del consumo energético y un mayor aprovechamiento del espacio.

SELLO ECOSMART

Con la finalidad de ofrecer a los clientes información clara y puntual sobre los beneficios medioambientales de sus productos y servicios, Telefónica ha creado el sello *Ecosmart*, diseñado para ampliar la información y mejorar la transparencia. El sello cuenta con diferentes iconos (energía, agua, CO₂ y economía circular) que indican los beneficios ambientales.



00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

3.5 Gestión de campos electromagnéticos

307: 103-1, 103-2, 103-3

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Todas nuestras estaciones base cumplen con los criterios de la Comisión Internacional de Protección contra las Radiaciones No Ionizantes (ICNIRP), organismo asesor de la Organización Mundial de la Salud. Estos criterios incluyen límites para la exposición de los campos electromagnéticos y garantizan que no exista ningún riesgo para la salud.

En Telefónica escuchamos a nuestros clientes y comunidades, y somos sensibles respecto a la preocupación en torno a las antenas y teléfonos móviles. Los expertos señalan que "las revisiones científicas realizadas hasta el momento no establecen ningún riesgo para la salud por la exposición a las radiofrecuencias provenientes de los equipos de telefonía móvil siempre que se respeten los niveles recomendados por la OMS, que son los recogidos por las recomendaciones del ICNIRP".

Realizamos mediciones voluntarias de emisiones de campos electromagnéticos y cumplimos con los requerimientos de la Comisión Internacional de Protección contra las Radiaciones No Ionizantes (ICNIRP)

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

3.6 Las personas en la Transformación Digital

La diversidad e inclusión forman parte de nuestra identidad y son elementos clave para el éxito de nuestra compañía. Telefónica se encuentra inmersa en un proceso de transformación digital que continúa intensificándose y, en este contexto de evolución, las personas somos los agentes del cambio. Para maximizar tanto el potencial, como la motivación de nuestros equipos, contamos con el nuevo "Telefónica Way", basado en dos pilares: la fuerza de los equipos y la mentalidad de crecimiento.

Nos centramos en la transformación de la empresa, creando estructuras más flexibles y menos jerárquicas, y fomentando formas de trabajo que otorguen mayor autonomía y capacidad de gestión a cada integrante de los equipos. De igual forma, nos enfocamos en el desarrollo de habilidades y competencias mediante el aprendizaje continuo y el autodesarrollo.

TELEFÓNICA WAY

Equipos empoderados

Sobrepasar barreras

Hacerlo simple

Aumentar la eficiencia

Mentalidad de crecimiento

Invertir en ti mismo

Ser inclusivo

Avanzar

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

3.7

Nuestro equipo marca la diferencia

GRI 401, 402: 103-1, 103-2, 103-3
102-8, 401-1

En México contamos con **2,307 colaboradores** con jornada completa (1,554 hombres y 753 mujeres)

Del total de colaboradores al cierre de 2019, 1,798 son contratados directamente y 509, a través de terceros

Nuestro índice de rotación fue de 15.7%

En Telefónica estamos comprometidos con el progreso de México, por lo que año con año generamos fuentes de empleo directas y oportunidades en los lugares en los que tenemos presencia. Sabemos que nuestro talento es clave para el cumplimiento de objetivos y para consolidarnos como el mejor proveedor de servicios de comunicaciones. Es por esto que el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores es de vital importancia para nosotros y brindamos varias opciones de crecimiento y aprendizaje.

Fomentamos la inclusión y un entorno laboral diverso, pues reconocemos la diversidad como base de la riqueza y valor de una organización. El talento no discrimina, por eso buscamos que nuestra plantilla esté integrada por un amplio espectro de personas que compartan nuestros objetivos y pongan su talento al servicio de la creación de un mejor México.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



PLANTILLA DESGLOSADA POR EDAD Y NACIONALIDAD*

	Hombres	Mujeres	Total
<30	185	110	295
30-34	221	148	369
35-44	547	254	801
45-54	236	53	289
55-59	29	9	38
>60	5	1	6
Total	1,223	575	1,798

*Colaboradores contratados directamente

Alemana	1
Argentina	4
Boliviana	1
Brasileña	3
Chilena	3
Colombiana	5
Costarricense	1
Dominicana	1
Española	14
Francesa	1
Guatemalteca	1
Mexicana	1,736
Peruana	4
Salvadoreña	1
Venezolana	22
Total	1,798

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

3.8 Atracción y retención de talento

401-1, 404-2

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



La plantilla de colaboradores es fundamental para el buen desempeño de nuestra compañía. Para nosotros es muy importante atraer talento, mantenerlo y contribuir a su desarrollo de la mejor manera. Apoyamos el progreso social y la economía mexicana mediante la generación de empleos a través de las siguientes herramientas:

- **OCC Mundial:** herramienta utilizada para la publicación de vacantes para perfiles operativos, técnicos y comerciales.
- **Bolsas y ferias universitarias:** tenemos un convenio con las principales universidades del país (IBERO, Anáhuac, ITAM, UP, Tec de Monterrey, UNITEC, UVM, IPN), publicamos nuestras vacantes y asistimos a ferias de empleo.
- **LinkedIn:** plataforma en la que publicamos ofertas de empleo para puestos medios y directivos.
- **SuccessFactors:** plataforma de la empresa SAP que provee de *software cloud* para la ejecución empresarial y atracción y gestión de talento que permite atraer, interesar, seleccionar y contratar a los candidatos que mejor se ajusten a nuestras necesidades.

Los programas con los que contamos para introducir a los jóvenes al ámbito laboral son:

- **Programa Becarios.** En este programa, estudiantes universitarios de los últimos semestres tienen la oportunidad de vivir una experiencia laboral con nosotros. Deben cumplir con 30 horas semanales y durante 2019 se tuvo una plantilla de 40 becarios.
- **Programa Talentum.** Tiene como objetivo que jóvenes destacados, y recién egresados de universidades, ingresen a la compañía. Se cuenta con un proceso de selección especializado en jóvenes, un plan de desarrollo de competencias y *coaching*. La cuarta generación estuvo compuesta por 43 jóvenes.
- **Programa Ejecutivos de Verano.** Su propósito es involucrar a estudiantes familiares de nuestros colaboradores para que vivan la experiencia de nuestra compañía. Este año participaron 39 estudiantes.



331

nuevas contrataciones en 2019

37%

de las vacantes fueron cubiertas internamente este año

También contamos con procesos de reclutamiento interno. Las vacantes son publicadas en SuccessFactors y todos los colaboradores de Telefónica México tienen el derecho a participar en estos procesos de convocatoria siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos por el puesto.

Cabe destacar que también contamos con un programa de *Onboarding*, que considera al colaborador desde su proceso de reclutamiento con un video de nuestro Vicepresidente de Personas en el cual se le invita a sumarse a nuestra cultura. Posteriormente, se da al colaborador una breve inducción cuyo objetivo es hacerlo sentir bienvenido y emocionado de estar con nosotros. Después es convocado a un programa de inducción de una semana, tiempo durante el cual se abordan temas como cultura, compensación y beneficios, introducción a nuestro negocio e interacción con otras áreas de la compañía.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

3.9 Capacitación y desarrollo

GRI 404: 103-1, 103-2, 103-3
404-1, 404-2, 404-3

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En Telefónica fomentamos una mentalidad de autodesarrollo y una cultura de aprendizaje, buscamos que nuestros colaboradores tomen el control de su propia trayectoria formativa para incrementar sus capacidades y competencias en todas las áreas. Por ello, constantemente llevamos a cabo cursos presenciales y en línea a través de la estrategia *Life Long Learning*, que incluye una amplia gama de oferta formativa.

También tenemos convenios con varias universidades del país con el fin de proporcionar becas y apoyos a nuestros colaboradores. Por otro lado, con nuestro Programa de Rotación y Movilidad Internacional, brindamos experiencias multifuncionales y culturales que contribuyen al desarrollo integral de los miembros de nuestro equipo.

Cabe destacar que contamos con un programa de *outplacement* para desvinculaciones, de forma que todos los ejecutivos puedan tener un plan de seguimiento en su carrera profesional una vez finalizada su relación con Telefónica.

165 cursos

en línea y 62 presenciales
llevados a cabo este año

49,574.75

horas de capacitación; 17,781.25 en línea
y 31,793.50 presenciales

27.3 horas

de formación por colaborador;
9.8 en línea y 17.5 presenciales

1,769

colaboradores beneficiados de los
programas de formación en 2019

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Principales hitos de 2019

- Recibimos Universitat "On the road" para ofrecer a nuestros líderes formación sobre el significado de *The New Telefónica Way*.
- Impulsamos el aprovechamiento de metodologías y herramientas ágiles para fomentar la eficiencia y la optimización de nuestra operación.
- Con motivo de la visita a México de Ferrán Adrià, portavoz de la marca Telefónica, no perdimos la oportunidad de que también conviviera con nuestros colaboradores para compartirles el poder de la innovación en todos los ámbitos.
- Con el objetivo de impulsar el talento y bienestar de nuestros colaboradores, durante 2019 lanzamos la convocatoria "Talento Telefónica" a través de la cual estos nos mostraron la diversidad de talentos que tienen en diferentes disciplinas para poder obtener un patrocinio y ampliar o mejorar su desempeño.
- Promovemos una cultura de reconocimiento mediante nuestro programa Gente de Valor, a través del cual todos pueden otorgar un reconocimiento a quien consideren que hace la diferencia con su trabajo y esfuerzo. Aquellos que reciben la mayor cantidad de reconocimientos son mencionados en nuestro Foro de Líderes.

Telefónica México está en el Top 10 del *ranking* de Adecco – *Employers for Youth*, que reconoce a las mejores empresas para jóvenes profesionales por aspectos como diversidad, ambiente laboral, aprendizaje, sueldos y beneficios, etc.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio

Evaluación de desempeño

Implementamos esquemas de autogestión y un modelo de evaluación de desempeño que mide el cumplimiento de los colaboradores y si se alcanzaron o no los objetivos establecidos. Durante el año realizamos evaluaciones dirigidas a todos los niveles de la organización que consisten en una autoevaluación por parte de los colaboradores y en un proceso de retroalimentación. Dichas evaluaciones forman parte de nuestro Programa Global de *Performance*, dentro del cual todos los colaboradores deben reportar los objetivos en los que trabajarán durante el año y de acuerdo con los cuales serán calificados.

1,573 colaboradores evaluados este año, es decir, el 68% de nuestra plantilla

PROCESO COMPLETO DE PERFORMANCE 2019



Fijación de objetivos

Momento en el que los líderes de área y sus colaboradores debaten y acuerdan objetivos y metas para todo el año.

Reunión para fijar objetivos

Registro en SuccessFactors



Diálogo continuo

Proceso vivo que comienza al cerrarse el periodo de fijación y que dura todo el año hasta la evaluación. El objetivo es reflexionar sobre los avances y retos que se van teniendo.

Conversaciones regulares y continuas

Actualizar / añadir / eliminar objetivos



Revisión de final de año

Consta de una conversación con los líderes de área en la que se revisa el progreso y/o cumplimiento de los objetivos fijados

Autoevaluación

Evaluación del líder de área

Sesión 1:1 y acuse de recibo del colaborador

3.10 Diversidad e inclusión, nuestro punto de partida

GRI 405, 406: 103-1, 103-2, 103-3 405-1

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En Telefónica sabemos que el reto de la transformación digital requiere del mejor talento. Para tenerlo es necesario implementar una cultura de trabajo inclusiva que nos permita apreciar el talento y el valor de la diferencia de cada individuo. La gestión de la diversidad e inclusión es un aspecto clave y transversal de nuestra estrategia, y lo abordamos desde la perspectiva de cuatro grupos de interés principales: colaboradores, sociedad, clientes y proveedores.

Nuestra Política Global de Diversidad e Inclusión fue aprobada en 2017 por el Consejo de Administración



POLÍTICA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



Diversidad en los órganos de gobierno



Igualdad en la selección, retribución y desarrollo personal



Ambiente de trabajo respetuoso



Conciliación de la vida personal laboral



Eliminación de barreras físicas



Comunicación y no discriminación



Productos y servicios para todos

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

Garantizamos la implementación de nuestra estrategia en materia de diversidad mediante cuatro pilares corporativos:

- **Consejo Global de Diversidad:** formado por directivos de primer nivel con el objetivo de dar seguimiento a la estrategia de diversidad de la compañía. Además, se ha creado la figura del *Chief Diversity Officer* y de los *Diversity Champions*, que actúan como agentes y promotores internos de cambio en todas las áreas.
- **Política de Nombramiento y Ceses de Directivos:** garantiza la transparencia y meritocracia en la selección del talento directivo.

- **Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración:** asegura que las propuestas de nombramiento y reelección estén basadas en un análisis de las necesidades que favorezca la diversidad.
- **Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro:** establece la obligación de los proveedores de no discriminar a ningún colectivo con sus políticas de contratación, formación y promoción.

La promoción de la diversidad es un elemento que añade valor a nuestra oferta, pues nos permite aproximarnos a una sociedad cambiante y contingente. Nuestra apuesta por la diversidad es transversal y es un eje estratégico de nuestro Plan de Negocio Responsable.

DIVERSIDAD DE PENSAMIENTO



00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

A nivel global contamos con un enfoque corporativo de diversidad:

DIVERSIDAD DE ORIGEN

Dimensiones prioritarias

- Género
- Generacional
- Discapacidad
- LGBT+

Líneas de actuación

- Diseño de políticas y procedimientos internos
- Políticas de atracción, contratación y retención de talento
- Asegurar un entorno laboral respetuoso e inclusivo
- Formación de competencias específicas
- Búsqueda de alianzas externas

DIVERSIDAD ADQUIRIDA

Dimensiones prioritarias

- Formación universitaria
- Experiencia internacional
- Competencias de liderazgo

Líneas de actuación

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



Telefónica México forma parte del *Ranking* PAR de Equidad de Género y Diversidad por sus buenas prácticas en establecimiento de objetivos, cultura organizacional y gestión de talento

DIVERSIDAD EN TELEFÓNICA MÉXICO

Nuestras políticas de atracción, selección, contratación, formación y promoción están basadas en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales. Fomentamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera digna y justa, sin prejuicios asociados a ninguna condición. En Telefónica México rechazamos cualquier tipo de discriminación y buscamos que el nuestro sea un entorno laboral amigable y respetuoso.

Durante 2019, el 18% de los cargos directivos estuvieron ocupados por mujeres

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

PROGRAMA DE DESARROLLO EJECUTIVO PARA MUJERES

Estamos comprometidos con la diversidad e igualdad de oportunidades, por lo que contamos con el Programa de Desarrollo Ejecutivo para Mujeres que busca impulsar el talento y liderazgo a través de charlas impartidas por mujeres con una amplia trayectoria a nivel directivo. La finalidad de este programa es garantizar que nuestras colaboradoras cuenten con preparación para futuras posiciones de liderazgo. Los temas abordados en las charlas de este año fueron:

- El lado femenino del liderazgo
- Tu marca personal
- Feminismo en México
- El poder de las historias
- Liderazgo balanceado: resiliencia en tiempos difíciles
- Inclusión y liderazgo en la alta dirección

En 2019, el Programa de Desarrollo Ejecutivo contó con la participación de 27 mujeres

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

3. Libertad de asociación, diálogo social y retribución

GRI 202, 407: 103-1, 103-2
102-41, 201-3, 401-2

El compromiso que tenemos con los colaboradores es parte de nuestros Principios de Negocio Responsable, por lo que nos aseguramos que nuestras políticas de compensación sean justas y garanticen la igualdad salarial y de oportunidades entre hombres y mujeres. Nuestra práctica de retribución tiene como propósito atraer, retener y motivar a nuestro talento.

Para garantizar que nuestros sueldos y beneficios sean competitivos contamos con información anual de mercado brindada por distintos despachos de consultoría en capital humano y compensaciones como *Willis Towers Watson*, *Mercer* y *Aon Consulting*. Nuestras retribuciones están compuestas por lo siguiente:

Compensaciones

- Aguinaldo superior a la ley
- Prima vacacional
- Vacaciones superiores a la ley
- Fondo de ahorro
- Vales de despensa
- Bono anual por desempeño
- Participación de los Trabajadores en las Utilidades (de acuerdo con la ley)
- Plan de pensiones
- Caja de ahorro

Beneficios

- Seguro de gastos médicos mayores extensible a familiares directos
- Seguro de vida
- Teléfono móvil y servicio de telefonía
- Autos y gasolina (para algunos puestos de la empresa)
- Subsidio de comedor
- Convenios y descuentos para empleados
- Transporte de personal
- Gimnasio
- Consultorio médico con especialidades

El plan de retiro de Telefónica se llama Cuenta SER y está integrada por aportaciones de la compañía y del colaborador, quien decide el porcentaje que desea destinar a esta cuenta. El colaborador podrá modificar anualmente el porcentaje de su aportación, y en ciertos casos la prestación podrá ser monetizada.



En 2019, el 44% de nuestra plantilla se encontraba sindicalizada

Cabe destacar que seguimos las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), principalmente referentes a la libertad de sindicatos y el derecho a la negociación colectiva.

En Telefónica garantizamos el derecho de nuestros colaboradores de pertenecer a la organización sindical de su elección y no toleramos represalias o acciones hostiles hacia quienes participen en actividades sindicales.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

3.12 Clima laboral, conciliación y compromiso

GRI 402: 103-1, 103-2, 103-3
401-2, 401-3

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Fomentamos un buen entorno de trabajo y una cultura alineada a nuestra estrategia de negocio, pues el bienestar y motivación de nuestros colaboradores son de suma importancia para nosotros y para el desempeño de la compañía.

Nuestras 7 Actitudes

El cumplimiento de nuestros objetivos no sería posible sin la puesta en práctica de nuestros Principios de Negocio Responsable y las 7 Actitudes Corporativas en todos los niveles de la organización. Con esto garantizamos la motivación, innovación, compromiso y desarrollo de todos nuestros colaboradores dentro de Telefónica México.

Buscamos mantener una cultura honesta, transparente y orientada al cliente, buscamos que todos nuestros colaboradores trabajen con pasión y liderazgo, siempre orientados al cumplimiento de nuestros objetivos y a la entrega de resultados.



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

Durante 2019 obtuvimos ENPS (*Employee Net Promoter Score*) de 67.7, con un 79% de participación

Durante 2019 cambiamos la forma de medir el compromiso de nuestros colaboradores e implementamos el ENPS (*Employee Net Promoter Score*), índice que mide la lealtad y el compromiso con una pregunta: ¿Recomendarías a Telefónica como un buen lugar para trabajar a personas cercanas a ti? La respuesta debe encontrarse en una escala del 1 al 10.

Este primer año de aplicación tuvimos una participación del 79% y obtuvimos un ENPS de 67.7. Nuestra meta era 40. Adicionalmente, se realizaron 35 preguntas más para profundizar más en los factores que permiten fortalecer el compromiso de cada colaborador y a partir de ellos establecimos planes de mejora.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio



Las actividades que llevamos a cabo para fortalecer el clima laboral y el trabajo en equipo son:

Conciliación

En Telefónica estamos convencidos de que para el óptimo desempeño de los colaboradores es necesario un balance entre la vida laboral y la vida profesional, las iniciativas que llevamos a cabo para lograrlo son las siguientes:

78 colaboradores gozaron de permiso parental durante este año; 34 mujeres y 42 hombres, quienes se reincorporaron a sus actividades tras el tiempo de incapacidad otorgado. Telefónica otorga 10 días adicionales a los que indica la ley



Apoyo económico para guarderías brindado a colaboradores



Salas de lactancia



Permiso especial para adopción, dando oportunidad a padres adoptivos para dar la bienvenida a su hijo con goce de sueldo a partir de la entrega del menor



Tardes de verano. Todos los viernes de julio y agosto los colaboradores pueden disfrutar de sus tardes libres para sus actividades personales.



Dos días flexibles adicionales a la vacaciones correspondientes por cada aniversario laboral



Días de Home Office



Días libres para determinados eventos, como bodas o entierros



Días de vacaciones y permisos adicionales a los marcados por la ley



Un viernes corto al mes

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

3.13 Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

GRI 403: 103-1, 103-2, 103-3
403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-8,
403-9, 403-10

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Gestión de la seguridad

Los Principios de Negocio Responsable son la base de nuestras operaciones. Es por esto que, en materia de salud y seguridad de nuestros colaboradores, establecemos todos los mecanismos pertinentes para evitar accidentes, lesiones y enfermedades relacionadas con nuestra actividad profesional. Para nosotros es de vital importancia que nuestro equipo desarrolle sus labores en un lugar seguro, así que contamos con un Comité de Seguridad y Salud encargado de vigilar las actividades de prevención de riesgos laborales.

TASA DE ACCIDENTES

3%

TIPOS DE LESIONES EN LOS ACCIDENTES

- Accidentes automovilísticos
- Caídas
- Golpes

NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES

Ninguna

NÚMERO DE DÍAS PERDIDOS

598

TASA DE DÍAS PERDIDOS

4%

NÚMERO DE AUSENCIAS

3,078

TASA DE ABSENTISMO

35%



100% de la plantilla capacitada para actuar correctamente ante un sismo

Una de las acciones que llevamos a cabo para apoyar a la seguridad de nuestros colaboradores es proveerles servicios de transporte. De esta forma viajan seguros, se optimizan tiempos de trayecto y llegan a tiempo a sus actividades laborales. Este año se beneficiaron 542 colaboradores con esta iniciativa y se recorrieron siete rutas.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Bienestar

Entre las iniciativas que llevamos a cabo para asegurar el bienestar de nuestros colaboradores se encuentra el programa *Feel Good*, cuyos cuatro ejes son:

1. **Actividad física:** fomentamos un estilo de vida activo y saludable.
2. **Nutrición:** promovemos hábitos sanos entre nuestros colaboradores invitándolos a asistir a consultas con nuestros nutriólogos para recibir asesorías y mejorar su alimentación.
3. **Salud:** contamos con servicio médico que brinda atención especializada a nuestros colaboradores y a sus familiares directos.
4. **Persona:** fomentamos un estilo de vida más saludable a través del trabajo en equipo.

Dentro de este programa se encuentran proyectos como:

- **Reto Feel Good**, en el cual equipos de colaboradores de diferentes áreas compiten sanamente. El principal objetivo es cuidar de la salud y motivarse unos a otros. En 2019 contamos con 304 participantes en el reto.
- **Carrera Corporativa**, en la cual más de 200 colaboradores corrieron 5 km y compitieron contra integrantes de otras compañías.
- **Carrera Vertical**, que consistió en que todos nuestros colaboradores tuvieran la oportunidad de armar sus equipos y subir los 19 pisos de nuestras oficinas corporativas por las escaleras.

Algunas otras acciones y programas llevadas a cabo en materia de bienestar este año se encuentran:

- **Celebración de festividades** como Día de Reyes, Día del Amor y la Amistad, Día del Niño, de la Madre, del Padre, Fiestas Patrias, Día de Muertos, Posadas navideñas, etc. Todo esto con la finalidad de fomentar la convivencia y el buen clima laboral dentro de la compañía.
- **Programa Embajadores Movistar**, a través del cual nuestros colaboradores pueden disfrutar de beneficios exclusivos a partir de nuestra oferta comercial. Por ejemplo, gracias al patrocinio de Telefónica a la Arena Ciudad de México, los participantes de las dinámicas pueden ganar pases dobles para disfrutar conciertos, espectáculos y eventos culturales y artísticos que se presentan ahí.
- **Kids Telefónica**, programa que fortalece el vínculo entre colaboradores y sus familias. Este año se tuvo como objetivo lograr una mayor sensibilización en los niños. Nos enfocamos en construir la experiencia de lo que significa trabajar en Telefónica para que los hijos conozcan la contribución que hacen sus papás a la compañía. Este año triplicamos la participación y tuvimos a más de 170 niños participantes.
- **Convenio Ocesa**, que otorga descuentos en actividades culturales para nuestros colaboradores.
- **Convenio Gympass**, convenio con gimnasios y gimnasio en Torre Telefónica.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Salud

Comedor: como beneficio adicional para nuestros colaboradores, contamos con un comedor corporativo, el cual sirve un promedio de 800 comidas diarias que constan de tres menús balanceados elaborados por un nutriólogo. Con la finalidad de motivar una alimentación balanceada, subsidiamos dependiendo del menú elegido.

Tipo de menú	% Subsidio
Menú balanceado (Recomendación nutriólogo)	56%
Ensalada Premium	60%
Menú del día	53%

Servicio médico: contamos con servicio médico interno, con las siguientes especialidades: médico general, médico internista, gastroenterólogo, ortopedia, pediatría y nutrición. Además, se cuenta con servicios de farmacia y laboratorios.

Carreras (5 km y 10 km): este año contamos con 420 participantes en CDMX, Guadalajara, Monterrey y Puebla.

Semana de la salud: circuito de valoraciones médicas en la CDMX que incluyen somatometría, ortopédicas, dentales, oftalmológicas, nutricionales, cardíacas, ultrasonidos de mama y próstata, estudios de laboratorio e integración de resultados. En 2019 se contó con 300 participantes.

Valoraciones y estudios de laboratorio: realizados en CDMX, Monterrey, Puebla y Guadalajara y con 800 beneficiados.

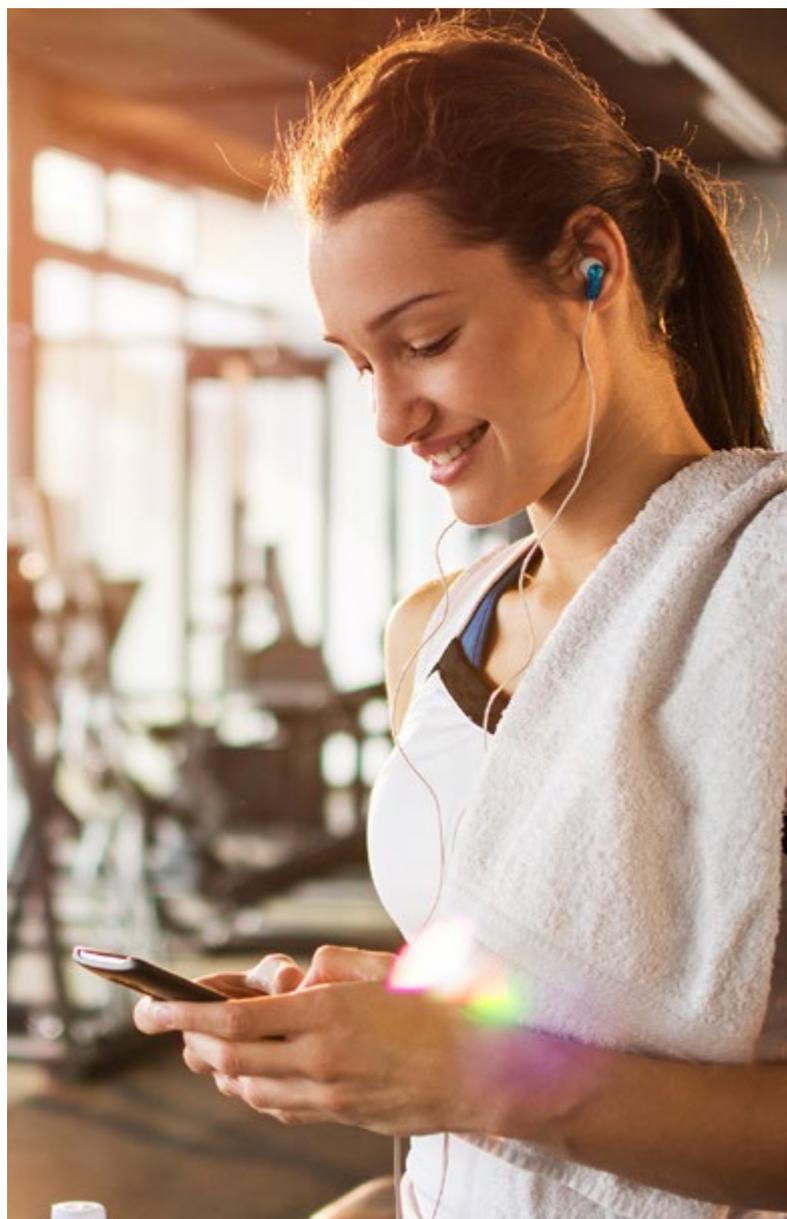
Campaña de vacunación: este año se aplicaron vacunas contra la influenza a 500 participantes.

Talleres de desayunos y snacks saludables: impartidos a 100 colaboradores.

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

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

Convenios con gimnasios: subsidio Gympass y convenio con gimnasios. Este año contamos con 350 participantes.



Al cierre de 2019 contamos con **50 convenios vigentes** en beneficio de nuestros colaboradores

Inauguramos el Gimnasio Torre Telefónica para fomentar un estilo de vida saludable entre nuestros colaboradores

3.14 Confianza

Una empresa centrada en el cliente

Telefónica es una compañía de redes de comunicación, servicios digitales y entretenimiento que busca crear una sociedad tecnológica inclusiva. Tenemos el compromiso de desarrollar infraestructuras y soluciones que permitan acercar el mundo digital a todos sin importar su condición.

Nos mantenemos en una búsqueda constante de innovación que nos permita seguir a la cabeza de la transformación tecnológica, por lo que contamos con las siguientes plataformas:

- **Primera plataforma:** la red como base de la conectividad. La red es el principal activo de Telefónica, de esta parte la innovación y gracias a ella las demás plataformas pueden desarrollarse. Nuestra red de datos es flexible, dinámica, segura y evoluciona constantemente.
- **Segunda plataforma:** los sistemas de información como base de la digitalización. Nuestros sistemas continúan transformándose para adaptarse a las necesida-

des de nuestros clientes, que exigen una experiencia digital y personalizada, así como tener el control sobre todo el ciclo de compra y posterior disfrute de los servicios y productos. Esta segunda plataforma permite que nuestros clientes interactúen con la Compañía desde cualquier lugar y dispositivo.

- **Tercera plataforma:** oferta de servicios y productos. Trabajamos para ganar la confianza de nuestros clientes a través de la transparencia y la integridad. Nos esforzamos para hacer más fácil la vida de cada usuario con nuestra oferta.
- **Cuarta plataforma:** una visión centralizada y normalizada de los datos. Nuestra cuarta plataforma gestiona de forma integrada todos los datos que genera Telefónica y asegura el control por parte del cliente, así como la privacidad y seguridad como máxima prioridad.

Estrategia de plataformas



00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

3.15

Accesibilidad

Nos regimos bajo las mejores prácticas y los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad emitidos por nuestro regulador el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), robusteciendo nuestras acciones en materia de accesibilidad continuamente de cara a nuestros clientes y la sociedad en México y concretando avances sólidos anualmente. Estamos convencidos de que la accesibilidad ha de ser transversal al negocio a fin de concretar nuestra visión donde la tecnología debe ser una vía más de integración a la sociedad para las personas con discapacidad.

Con ello buscamos que toda nuestra operación sea incluyente y que seamos referente del sector telecomunicaciones en la promoción de la inclusión en México adoptando mejores prácticas en la materia.

Materializamos este compromiso con acciones en todos nuestros frentes de atención:

Alianzas

Consideramos esencial la colaboración con asociaciones referentes en el ámbito para entender las necesidades de este colectivo, a fin de diseñar con fundamento las acciones a implementar en la operación y asegurar que todas las áreas de la compañía puedan incorporar en su labor y día a día los criterios de accesibilidad.

En tiendas

- Ruta accesible.
- Área de atención accesible.
- Señalización accesible.
- Acceso a animales de servicio.
- Área de espera accesible.

Con el personal

Capacitamos a nuestro personal en temas de atención y servicio de calidad a través de las siguientes herramientas:

- Guía de atención a personas con discapacidad, la cual está disponible en los Centros de Atención y Ventas (CAVs).
- Mensualmente comunicamos y difundimos los lineamientos de accesibilidad y recomendaciones de atención.
- Impartimos un curso de atención a personas con discapacidad, el cual es obligatorio para todos los colaboradores actuales y de nuevo ingreso.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En página web

Contamos con la certificación de accesibilidad de nuestras páginas web corporativas y comerciales www.movistar.com.mx y www.telefonica.com.mx, bajo el estándar WCAG 2.0 AA que hemos obtenido desde 2017, en el cual se destacan distintos apartados de 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 en el cual se especifican los equipos que cuentan con características de accesibilidad 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.

Documentos y trámites

Creación de procesos e instrucciones operativas de atención accesible a personas con discapacidad para facilitar la realización de los principales trámites y servicios con nosotros (contratación, cambios de domicilio, titularidad y/o modalidad, cancelación, aclaraciones y quejas).

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

3.16 Inclusión digital

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



La tecnología ofrece un mundo de posibilidades y facilidades; sin embargo, muchas comunidades todavía no se benefician con este recurso. Por esto, en Telefónica México tenemos la responsabilidad de crear oportunidades de inclusión para que más personas puedan acceder a la tecnología y telecomunicaciones. Trabajamos arduamente para diseñar productos y servicios que permitan a nuestros usuarios mantenerse siempre comunicados.



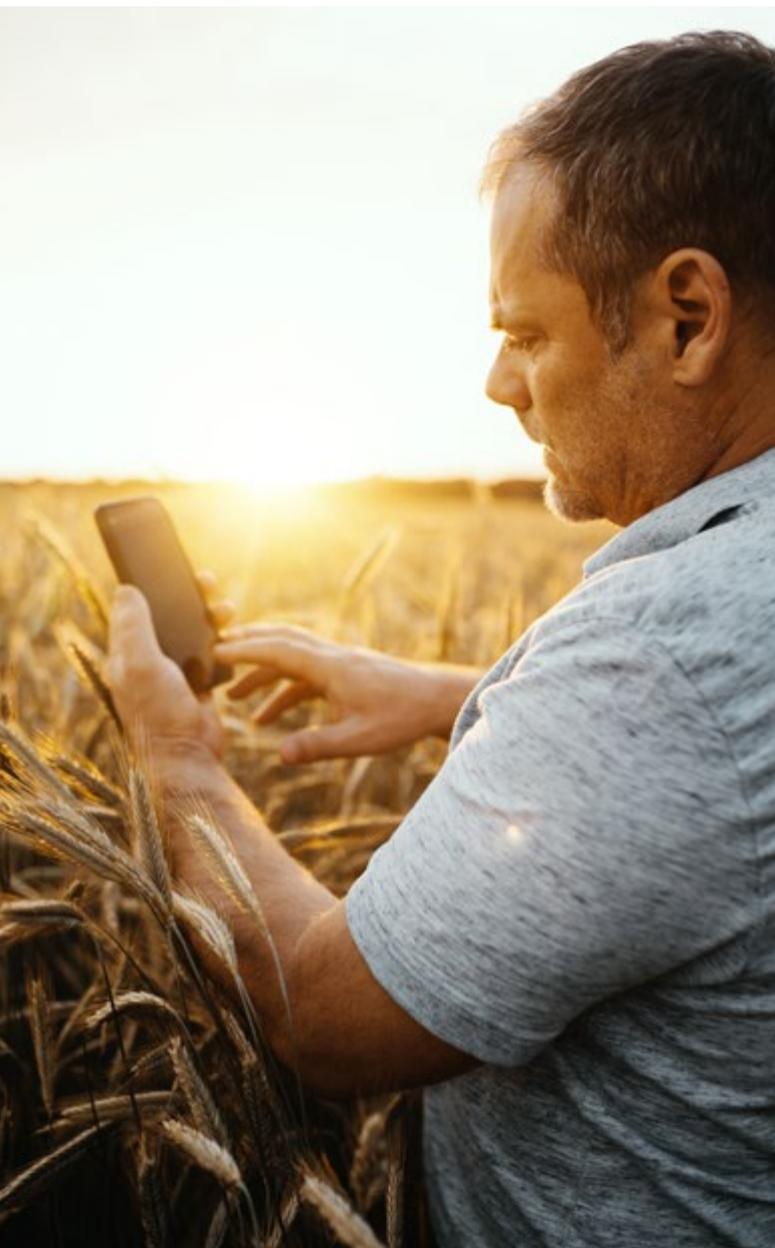
Franquicia Rural

En 2019 se trabajó en conjunto con diversos aliados para robustecer las capacidades de cada Franquicia Rural. Sumamos esfuerzos para seguir dando un buen servicio a los clientes, esto a través de la optimización y ampliación de capacidades del servicio de las Franquicias. Del mismo modo, se trabajó para que 10 Franquicias que contaban con transmisión satelital cambiaran a una transmisión vía microondas que se traduce en una mayor velocidad de navegación para los clientes.

Como objetivos para 2020 se tienen ampliar la cobertura que tenemos actualmente y mejorar la experiencia de los clientes para que tengan acceso a la tecnología 4G, lo cual permitirá mejor velocidad en el uso de datos y una mejor calidad en el servicio.

492 Franquicias Rurales benefician a +2.5 millones de habitantes

Al cierre de 2019 registramos una inversión a través de terceros por aproximadamente 2 millones de dólares



00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

3.17 Satisfacción de nuestros clientes

Para nosotros la satisfacción y bienestar de nuestros clientes es prioridad, por lo que constantemente buscamos mejorar su experiencia y atender las áreas de oportunidad en nuestro servicio. El Consejo de Administración de Telefónica cuenta con una comisión específica dedicada a la calidad y atención comercial que se reúne cinco veces al año para evaluar la satisfacción del cliente.

Entre las acciones que llevamos a cabo en 2019 para asegurar la satisfacción de nuestros usuarios se encuentran:

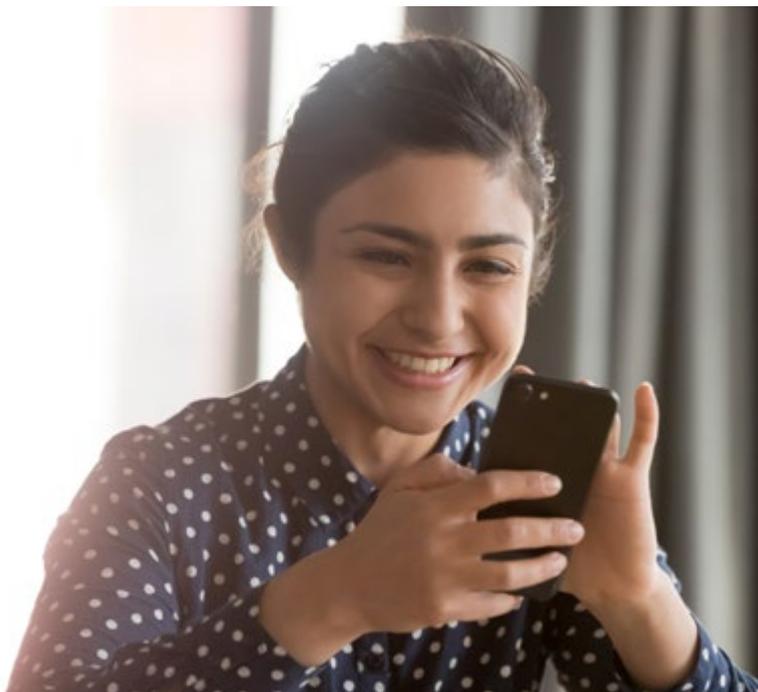
Prepago (recarga)

- Reingeniería del menú automático en el canal de atención telefónico con la finalidad de mejorar la experiencia del cliente y facilitar la autogestión.
- Incentivación del cambio de tecnología 2G a 3G a través de la oferta de descuentos en equipos móviles que mejoran la experiencia de navegación.
- Reducción del 45% la cantidad de mensajes SMS que se envían al cliente mandando solo mensajes de campañas de su interés.

- Se simplificó la oferta Prepago mediante la migración de clientes con oferta antigua a planes con mejores beneficios.
- Implementación de encuesta para conocer y mejorar la satisfacción del cliente en el proceso de recarga.

Pospago (contrato)

- Reforzamiento de comunicación con los clientes respecto a la durabilidad de las promociones.
- Corrección y actualización de correos de clientes para el envío de facturas.
- Reducción de cantidad de SMS enviados al cliente.
- Implementación del programa "Close the top" para resolver los problemas indicados por los clientes.
- Apertura de canales de contratación de Pospago.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Cada trimestre de 2019 logramos el menor índice de quejas en el rubro de operadores de telefonía celular ante PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor)

Somos el operador con el mayor índice de recomendación de contrato

En 2019 el Índice de Satisfacción del Cliente consolidado de Telefónica fue de 8.41 sobre 10, el mejor dato histórico hasta la fecha

Pymes Móvil

- Implementación del proceso de seguimiento a problemas, en el cual se contacta al cliente para proporcionar soluciones en línea.
- Propuesta de reducción de contacto con el cliente.

Empresas

- Mapeo y mejora de los procesos de facturación, recaudación y cobranza, reconocimiento de pagos, pago en cancelación anticipada y en instalación.

Asimismo, durante 2019 realizamos las siguientes acciones para fortalecer y mejorar la experiencia de los clientes:

- Puesta en marcha del Nuevo Modelo Operacional,, el cual consiste en realizar la migración del tráfico de datos y voz de los clientes,
- Lanzamiento a nivel nacional del servicio de VoLTE para equipos con capacidad tecnológica.
- Homologación de las listas negras para mantener actualizada la base de clientes que no desean ser contactados por temas de oferta.
- Integración de Mercado Pago a la aplicación Movistar MX.

De igual forma, realizamos encuestas de satisfacción de manera mensual entre nuestros clientes en las cuales evaluamos la calidad de la red, nuestra oferta comercial, la atención, la eficiencia de distintos canales, la factura, la recarga, etc.

SISTEMA DE RECLAMACIONES

Ofrecemos nuestros servicios de conectividad ininterrumpidamente 365 días al año, 24 horas al día, 7 días a la semana. Trabajamos arduamente para disminuir el número de reclamaciones en toda nuestra operación y contamos con distintos canales para que nuestros usuarios puedan hacernos saber sus dudas e inquietudes.



CALL CENTER
Llamadas



CANAL ONLINE
Formularios



TIENDAS
Presencial

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

3.18 Compromiso con el cliente

GRI 416: 103-1, 103-2, 103-3
416-1

Nuestros clientes son el núcleo de todo lo que hacemos, por lo que día con día refrendamos nuestro compromiso con ellos. La confianza de los clientes es la razón de ser de la Promesa Cliente de Telefónica. Queremos que cada usuario se sienta seguro utilizando nuestros servicios y que sepan que respetamos sus derechos en todo momento; que son ellos mismos los que tienen el control de su vida digital.

Siguiendo nuestros Principios de Negocio Responsable vemos por la calidad, seguridad y transparencia dentro de la compañía. Nuestra Promesa Cliente refleja la filosofía de la organización: somos proactivos, aclaramos todas las dudas, nuestro lenguaje es claro, la información es accesible y buscamos resolver de la manera más eficiente las necesidades de cada cliente.



3.19 Derecho a la privacidad

GRI 418: 103-1, 103-2, 103-3

El tráfico de datos es necesario para ofrecer mejores servicios de comunicación, enriquecer nuestra oferta y contribuir al desarrollo de las sociedades. Telefónica cuenta con un conjunto de procesos destinados a asegurar el cumplimiento de nuestro compromiso con la privacidad de todos los usuarios a cuyos datos tenemos acceso. Cuidamos los datos personales con:

- **Transparencia:** les hacemos saber a los clientes el tipo de información que pedimos, por cuáles medios la recogemos, con qué finalidad la tratamos y durante cuánto tiempo la conservamos.
- **Licitud:** tratamos los datos personales con un fin legítimo y siempre con consentimiento del usuario.
- **Limitación:** conservamos los datos el tiempo que se justifica con base en lo estipulado por la ley.

- **Garantías:** ofrecemos herramientas y procedimientos claros y sencillos para acceder a los datos de los clientes, rectificarlos o suprimirlos. También contamos con canales a través de los cuales el usuario nos puede hacer llegar sus consultas o reclamaciones.
- **Seguridad:** aplicamos las medidas necesarias para garantizar la adecuada protección de los datos personales.
- **Enfoque:** cuidamos de manera especial la privacidad en el diseño de productos y servicios, cadena de suministro, protección de menores y transferencia internacional de datos.

Nuestra gobernanza y líneas de actuación en materia de privacidad son las siguientes:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Comisión de Auditoría y Control (Comisión permanente del Consejo)

Supervisa, entre otras cosas, cuestiones específicas relacionadas con la privacidad mediante la presentación periódica de informes por parte del *Compliance Officer* y el *Data Protection Officer*.

Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Comisión permanente del Consejo)

Supervisa y revisa las estrategias y políticas de Política de Negocio Responsable y de Promesa Cliente de la Compañía. Analiza, impulsa y supervisa los objetivos, planes de actuación y prácticas de Telefónica en materia de Confianza Digital, Privacidad, Seguridad, Inteligencia Artificial y Protección del Menor.

Delegado de Protección de Datos / Dirección de Cumplimiento Global

Máximo responsable de la Función de Protección de Datos Personales con una doble función (coordinación de cumplimiento y protección de datos).

Comité de Seguimiento (Nivel corporativo)

Secretaría General, *Chief Data Officer*, Tecnología, Seguridad, Regulación, Cumplimiento, Auditoría Interna y Sostenibilidad

Encargada de revisar el estado general de cumplimiento del modelo de gobierno de la privacidad de Telefónica.

Foro *Data Protection Officer* (Nivel local)

Se encarga de revisar el estado de cumplimiento del modelo de gobierno de la privacidad de Telefónica en cada una de las operaciones y se revisan las problemáticas específicas de protección de datos que puedan surgir.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

De igual forma, impulsamos y revisamos diferentes políticas y procesos para fortalecer nuestro compromiso con el derecho a la privacidad. Para cumplir con las expectativas y necesidades de nuestros clientes, los involucramos activamente en el desarrollo de estas políticas a través de *focus groups* y pruebas piloto, por ejemplo.

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

Decidimos implementar de manera voluntaria un esquema de autorregulación con estándares más altos de los que señala la ley y objetivos más específicos vinculados directamente a nuestro sector. Como resultado obtuvimos desde 2015 y hasta la fecha la recertificación en materia de datos personales NYCE, que supervisa el funcionamiento y efectividad de nuestro esquema.



Política Global de Privacidad

Norma corporativa aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica. La tercera edición fue publicada en septiembre de 2018.

Establece las normas de comportamiento común obligatorias para todas las entidades de la compañía y sienta las bases de una cultura de privacidad basada en los principios de licitud, transparencia, compromiso, seguridad y limitación del plazo de conservación.



Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales

Norma corporativa aprobada en 2018 por la Dirección de la Oficina DPO de Telefónica.

Establece el marco estratégico, organizativo, operativo y de gestión aplicable a las diferentes actuaciones en materia de protección de datos.



Reglamento ante Peticiones por parte de Autoridades Competentes

Norma corporativa aprobada por la Dirección de Ética y Sostenibilidad y actualizada en 2019.

Establece los principios y directrices mínimas que deben ser contemplados en los procedimientos internos propios de cada una de las unidades de negocio de Telefónica respecto a su deber de colaboración con las autoridades competentes en materia de los datos de nuestros clientes.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Para Telefónica, el principio de privacidad por diseño es uno de los pilares esenciales y estratégicos y así está estipulado en nuestra normativa interna de cumplimiento obligatorio. La privacidad por diseño implica el deber de toda organización de establecer un modelo de gobernanza de la gestión de datos en el que se tengan en cuenta, no solo la aplicación de medidas de protección de privacidad desde lo legal y la seguridad, sino también desde los procesos y prácticas de negocio involucrados en cada actividad o tratamiento que pueda afectar a los datos de carácter personal.

En línea con esto, contamos con nuestras propias Guías de Privacidad desde el Diseño con el objetivo de definir el conjunto de reglas, estándares, y procesos legales y de seguridad que se deben tener en cuenta en la gestión de todos nuestros productos y servicios. De esta forma, garantizamos nuestro cumplimiento de todos los requisitos legales, y de privacidad y seguridad vigentes.

Por otro lado, en Telefónica México cumplimos con lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFDPPP) y por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. También contamos con un aviso de privacidad claro y accesible para

nuestros clientes, visitantes y colaboradores disponible en: <https://www.movistar.com.mx/informacion-para-clientes/aviso-de-privacidad>.

Adicionalmente, contamos con un proceso de análisis de riesgo en materia de protección de datos personales, el cual utiliza la metodología de análisis de riesgos BAA enfocada en tres variables que determinan el valor de datos personales para un atacante:

- a) **Beneficio para el atacante:** aquellos datos personales que representen mayor beneficio tienen más probabilidad de ser atacados.
- b) **Accesibilidad para el atacante:** aquellos datos personales que sean de fácil acceso tienen mayor probabilidad de ser atacados.
- c) **Anonimidad del atacante:** aquellos datos personales cuyo acceso signifique mayor anonimidad tienen más posibilidad de ser atacados.

A partir de lo anterior, realizamos una clasificación de datos personales, analizamos el riesgo y desarrollamos estrategias de protección para evitar cualquier ciberataque.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

3.20 Confianza digital y seguridad

Contribuimos al uso responsable de la tecnología y damos a nuestros clientes la certeza de que nuestros productos y servicios son seguros. A nivel global, la gestión de protección de datos está supervisada por el Consejo de Administración mediante la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales. Entre las medidas que tomamos para garantizar la seguridad de la información de nuestros usuarios se encuentran:

- Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales que nos permite establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el tratamiento de datos personales.
- Contamos con una Política de Seguridad de la Información que contiene la clasificación, nivel de seguridad de esta y las medidas de seguridad con las que deben contar los sistemas de datos de acuerdo con el marco jurídico vigente en México.
- Nuestro proceso de manejo de incidentes reúne los pasos a seguir para controlar cualquier amenaza 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.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio



El aumento en la cantidad y complejidad de las amenazas a la seguridad de la información, así como su diversificación, nos han llevado a aplicar y gestionar medidas de seguridad constantemente. Para lograr una protección eficaz de todos nuestros activos, incluyendo servicios y datos, contamos con el respaldo de la dirección de la compañía.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Comisión de Auditoría y Control
(Comisión permanente del Consejo)

Supervisa cuestiones específicas relacionadas con la privacidad mediante la presentación periódica de informes por parte del Director Global de Seguridad e Inteligencia.

Comisión de Sostenibilidad y Calidad
(Comisión permanente del Consejo)

Supervisa y revisa las estrategias y políticas de Política de Negocio Responsable y de Promesa Cliente de la Compañía. Analiza, impulsa y supervisa los objetivos, planes de actuación y prácticas de Telefónica en materia de Confianza Digital, Privacidad, Seguridad, Inteligencia Artificial y Protección del Menor.

Director Global de Seguridad e Inteligencia

Máximo responsable de la función de seguridad global e inteligencia en Telefónica. Tiene la responsabilidad de establecer la estrategia global de seguridad, de liderar el marco normativo y de guiar las iniciativas globales de seguridad.

Comité Global de Seguridad

Director de Seguridad de cada País

Subcomités de Seguridad Locales

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio



Líneas de actuación

La seguridad es uno de los pilares sobre los que se construye nuestro negocio. Es un concepto integral cuya finalidad es preservar los activos e intereses de la compañía garantizando su integridad y sustrayéndolos de amenazas potenciales que pudieran dañar su confidencialidad, eficacia o disponibilidad.

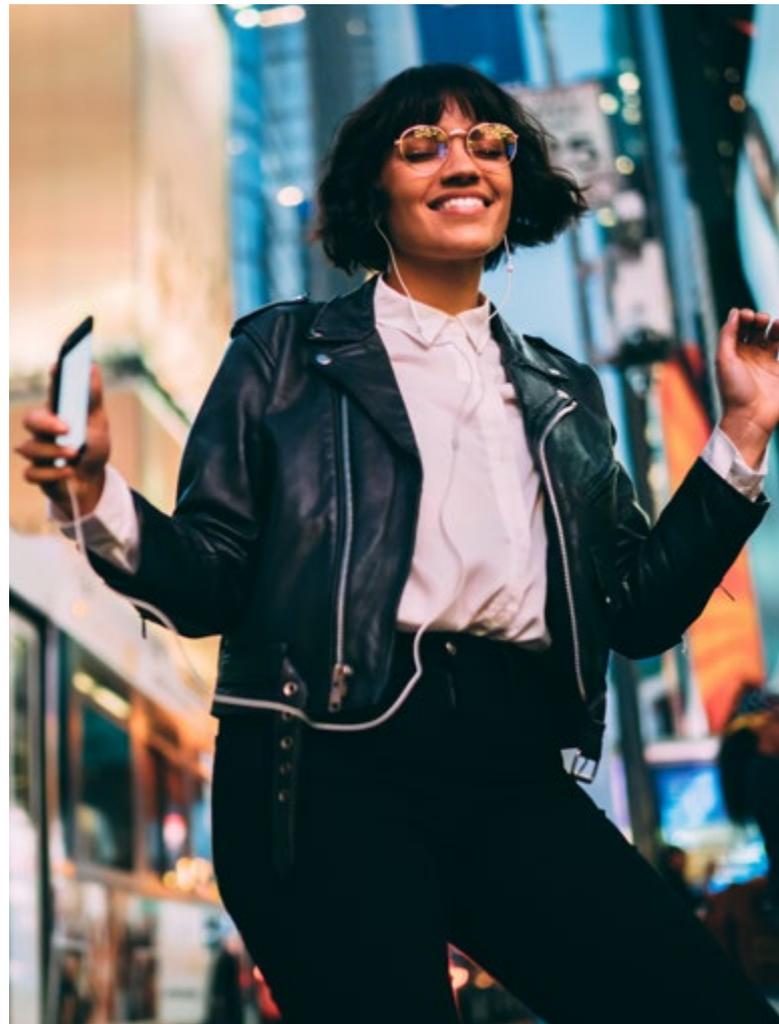
Nuestra estrategia de seguridad engloba la seguridad física y operativa (personas y bienes) y la seguridad de la información, la ciberseguridad, la seguridad de las tecnologías, de la red, del negocio, la prevención del fraude, etc. La seguridad digital es un elemento clave de nuestro negocio y, por la naturaleza de este, nos enfocamos en los siguientes procesos:

- **Ciberinteligencia y gestión de incidentes:**

- Anticipación, antes de que pueda afectarnos.
- Prevención, garantizar la protección de los datos, instalación, activos e identidad del cliente.
- Detección, rápida y eficiente a través de doce Centros Operativos de Seguridad.
- Respuesta, mediante una red de quince Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT), que trabajan coordinadamente a nivel local y global para restaurar la normalidad en el menor tiempo posible y con el menor impacto posible.

- **Seguridad en la red:**

- **Seguridad física y operativa**, la compañía invierte para mejorar sus capacidades de protección física de infraestructura y activos.
 - Interconexión de centros de control para convertirlos en una red que permita la disponibilidad permanente de servicios de vigilancia y protección.



- **Seguridad por diseño:**
 - Gestión de seguridad en viajes del personal.
 - Implantación de procedimientos y herramientas homogéneas y digitales para la monitorización global de la seguridad.
- **Seguridad en la cadena de suministro:**
 - Se consideran los requisitos de seguridad desde las fases de diseño de aplicaciones y sistemas más tempranas.
 - Los órganos de Gobierno reciben información consolidada de seguimiento y control para análisis.
 - Durante 2019 se revisaron y homogeneizaron los requisitos de seguridad que se exigen a los proveedores de productos y servicios antes, durante y después de la contratación.
 - La automatización del proceso de selección de requisitos de seguridad y la incorporación de requisitos legales y regulatorios ha optimizado los tiempos y reducido el esfuerzo que se invertía en él.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

3.21 Uso responsable de la tecnología

GRI 416, 417: 103-1, 103-2, 103-3
416-1

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



La Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo de Administración de Telefónica es la responsable de impulsar el desarrollo del Plan Global de Negocio Responsable, que incluye promover el uso responsable de la tecnología entre la sociedad, particularmente en cuanto a uno de los grupos más vulnerables: los menores de edad.

Como reflejo de nuestro compromiso con la protección de niñas, niños y adolescentes, este tema se encuentra recogido en los Principios de Negocio Responsable, la Política de Diversidad, la Política de Comunicación Responsable y la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

Nuestra estrategia de protección a menores en la red y en la promoción del uso responsable de la tecnología está basada en las siguientes líneas de actuación y trabajo en México:

- **Alianzas con grupos de interés**
 - o Fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, así como apoyo a diferentes líneas de denuncia nacionales (Alianza por la Seguridad en Internet, Te Protejo, Alerta Amber, etc.).
 - o ONGs y asociaciones (UNICEF, Mamá Digital, Puntos México Conectado, Sin Trata A.C., El Consejo Ciudadano, etc.).
 - o Acciones con grupos de interés clave en protección en línea de niñas, niños y adolescentes (ANATEL, INAI, Gobiernos, etc.).
- **Bloqueo de contenidos:** procedemos al bloqueo diario en nuestros servidores de material y contenido de abuso sexual a menores de acuerdo con las pautas y listas proporcionadas por la *Internet Watch Foundation* (IWF) al ser miembros de esta alianza. Durante 2019 bloqueamos tan solo en México un total de 122,000 sitios.
- **Entorno audiovisual:** no es ajeno a nadie que tanto niños como adolescentes pasan cada vez más tiempo delante de las pantallas, por lo que en Telefónica llevamos a cabo las siguientes acciones:
 - o Etiquetado de contenidos por edad o tipo de contenido.
 - o Controles parentales que permiten al cliente bloquear canales.
 - o Contenido específico para adultos se presenta en una sección separada de los demás contenidos y



- o es necesario introducir un pin especial de acceso.
 - o Información sobre uso responsable de la TV o de la web.
 - o Actividades de sensibilización sobre el uso responsable de las pantallas.
- **Productos y servicios como soluciones de seguridad:** control de acceso a tu cuenta Prepago o Pospago Latch.
 - **Trabajo con nuestros proveedores:** solicitamos a fabricantes de dispositivos y a proveedores de sistemas operativos que incluyan mecanismos de seguridad enfocados a la protección de la infancia.
 - **Iniciativas de educación y sensibilización:** usamos nuestros recursos y plataformas para hablar de la transformación digital y del uso responsable de la tecnología. Por ejemplo, a través del portal *Dialogando*, a través del cual se llevan a cabo iniciativas de concientización en temas como *grooming*, *sexting*, ciberacoso, brecha digital, violencia digital, fraude en línea, *gaming*, etc.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

+ de 13,000
niños, padres
y docentes
beneficiados
durante 2019

Como reflejo de este compromiso, durante 2019 llevamos a cabo en el país las siguientes acciones:

Acciones	Beneficiados
<p>Capacitación del Uso Responsable de Internet SIN TRATA A.C.</p> <p>Realizamos una alianza multisectorial para dar capacitaciones a niñas, niños y adolescentes sobre el uso responsable de internet con el programa preventivo "Trata de Personas y Seguridad en Internet". Dicha alianza se materializó con la organización SIN TRATA A.C, el Consejo Ciudadano, el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), el Gobierno del Estado de México y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México. Todo esto con el fin de prevenir la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes ubicados en las zonas donde más se presenta este tipo de delitos, mediante la promoción de herramientas para el uso seguro del internet y las redes sociales.</p>	<p>3,500 niñas, niños y adolescentes</p>
<p>Distribución del libro "WhatsApp, Videojuegos y Cabezas Mutantes "</p> <p>En alianza con la ONG ProEduca, se distribuyó el material impreso "WhatsApp, videojuegos y cabezas mutantes" entre niños de primaria alta de zonas urbanas en seis estados del país con el fin de abordar aspectos de ciberseguridad y uso racional de los dispositivos.</p>	<p>6,000 niños</p>
<p>Foro Cámara de Diputados - Hipersexualización de menores</p> <p>Foro organizado por la Cámara de Diputados en el que se discutieron asuntos de interés, tales como la hipersexualización de menores en medios de comunicación con alto contenido sexual, que enfatizan la apariencia, la belleza y el atractivo sexual en su marketing y publicidad. Se buscó sensibilizar sobre la importancia de proteger a los menores en el entorno digital poner a su disposición Dialogando.com.mx como herramienta de sensibilización.</p>	<p>50 diputados</p>

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Acciones	Beneficiados
<p>Hijos y Videojuegos</p> <p>Se participó en el foro Hijos y Papás, organizado por la Alianza por la Seguridad en Internet (ASI), en el que se debatió sobre los cambios de comportamiento que sufren niños y adolescentes por su exposición a videojuegos. También se abordaron los riesgos relacionados a su exposición digital con el fin de sensibilizar a mamás, papás, docentes y profesores sobre la importancia de su rol en la educación de los hijos.</p>	<p>400 padres y docentes</p>
<p>Seguridad en Internet: Foro Mamá Digital</p> <p>Se llevaron a cabo pláticas con mamás e <i>influencers</i> sobre la importancia de promover herramientas para el uso responsable de la tecnología y de impulsar hábitos saludables de internet entre los menores.</p>	<p>100 mamás e <i>influencers</i></p>
<p>Mother's Day con la Sociedad Mexicana de Yoga</p> <p>Participamos en un foro de mamás organizado por la Sociedad Mexicana de Yoga con el fin de capacitarlas sobre herramientas para mejorar la educación de sus hijos. En este foro promovimos las acciones de Telefónica sobre la protección a la infancia y el portal Dialogando.com.mx.</p>	<p>100 mamás</p>
<p>Foro Moders</p> <p>Foro destinado a mamás y papás, organizado por la Asociación Moders con el fin de brindarles herramientas para mejorar la enseñanza de sus hijos. Además, busca generar un diálogo respecto a los temas de mayor relevancia social del momento relacionados con los menores. En este contexto, se habló sobre las acciones de la marca en materia de uso responsable de la tecnología y protección a la infancia.</p>	<p>600 mamás y papás</p>
<p>Desayuno Medios e Influencers</p> <p>Se tuvo un encuentro con periodistas e <i>influencers</i> digitales vinculados a los menores y la seguridad en internet con el fin de compartirles las acciones que desde Telefónica Movistar realizamos en materia de confianza digital y protección a menores en el entorno digital. Con ello, buscamos sumarlos a la causa y generar relaciones a largo plazo para que conozcan nuestros contenidos y den visibilidad de nuestras acciones a sus entornos de influencia.</p>	<p>20 medios e <i>influencers</i></p>
<p>Distribución del libro "WhatsApp, Videojuegos y Cabezas Mutantes" en la FIL</p> <p>En colaboración con Fundación Telefónica y en el marco de la Feria Internacional del Libro, se repartieron dichos libros en los talleres de capacitación a menores sobre habilidades digitales, enfatizando la importancia de hacer un uso responsable de la tecnología.</p>	<p>2,400 niños y padres</p>

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

04

Gestión sostenible del negocio

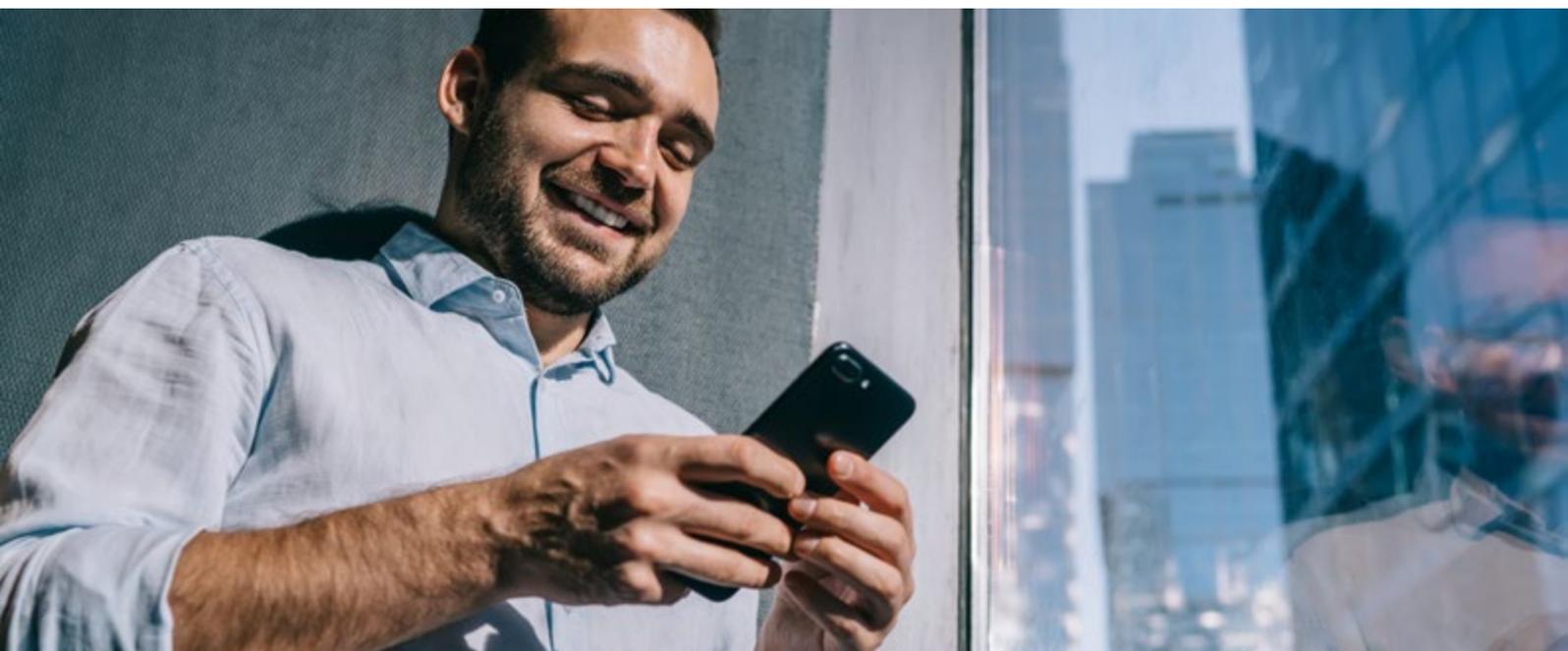
En Telefónica sabemos que uno de los componentes claves para el éxito de la compañía es nuestro liderazgo, cuya visión responsable asegura la rentabilidad y sostenibilidad del negocio. Contamos con líderes responsables, capacitados e íntegros, así como con un equipo de directivos del cual nos sentimos orgullosos y que guían a la compañía en su toma de decisiones.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

4.1 Gobierno corporativo y sostenibilidad

102-5, 102-18, 102-19, 102-20, 102-24, 102-26, 102-27, 102-28, 102-31, 102-33, 102-35, 102-36

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Los Principios de Negocio Responsable y el Plan de Negocio Responsable conforman nuestro marco ético y de gobernanza en materia de sostenibilidad. Ambos son aprobados por el Consejo de Administración, y la Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo supervisa su implementación. Adicionalmente, la Comisión de Auditoría y Control asume un rol importante de supervisión.

La Oficina Global de Negocio Responsable reúne cuatro veces al año a los máximos responsables de las áreas de Cumplimiento, Auditoría, Secretaría General, Recursos Humanos, Ética Corporativa y Sostenibilidad, Comunicación, Seguridad, Compras, Tecnología y Operaciones, Consumo Digital Global, Telefónica Tech y Telefónica Infra. Dicha Oficina realiza el seguimiento del Plan y reporta a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

Las áreas de Negocio y Soporte Corporativas y los Comités Ejecutivos de las Operadoras asumen la implementación de los objetivos del Plan a nivel regional, que abarca temas de ética, respeto de los derechos humanos, promesa al cliente, confianza digital, gestión de la cadena de suministro, gestión ambiental, salud y seguridad de nuestros empleados, acción social, entre otros. Algunos de los objetivos más relevantes del Plan están, además, incorporados a la remuneración variable de los colaboradores.

Liderazgo y sustentabilidad

APROBACIÓN

Consejo de Administración

SUPERVISIÓN

Comisión de Sostenibilidad y Calidad
Comisión de Auditoría

SEGUIMIENTO

Oficina de Negocio Responsable

IMPLEMENTACIÓN

Áreas de Negocio y Soporte Corporativas
Operadoras País

Además, contamos con un canal que da a todos los colaboradores la posibilidad de realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones de forma anónima o personal respecto a los Principios de Negocio Responsable. El canal tiene un reglamento de funcionamiento y está disponible para los colaboradores en la intranet.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Por otro lado, **la estructura de Gobierno Corporativo en México** es el siguiente:

Órgano de Gobierno Supremo
conformado por **Telefónica
México (Pegaso PCS S.A.
de C.V.)**



ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Órgano máximo de gobernanza que posee las más altas facultades en la adopción de resoluciones y consideración de negocios y operaciones. Puede nombrar, separar y reelegir a los consejeros, así como ratificar al presidente del Consejo de Administración. Asimismo, determina la retribución otorgada a los miembros del Consejo anualmente.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Contamos con un Consejo encargado de la dirección de la compañía y encargado de implementar un modelo de negocio responsable. Sesiona al menos cuatro veces al año y aborda los asuntos más relevantes de la compañía —financieros, presupuestales, sociales y ambientales—. El Presidente de la compañía es el Presidente del Consejo de Administración, por lo que también asume funciones ejecutivas como la planeación y dirección de las actividades de la compañía.

En Telefónica México seguimos las directrices de nuestra sociedad matriz ubicada en España, por lo que el Consejo se encuentra regulado en su organización y funciones. Por otro lado, es el Reglamento del Consejo de Administración el que establece los mecanismos para equilibrar el nivel de autoridad, responsabilidad y capacidad de las personas que toman decisiones en representación de la compañía.



Nuestro Consejo de Administración en México está conformado por 6 miembros, de los cuales 3 son consejeros propietarios y 3 suplentes.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Para más información, consulte nuestro informe anual de gobierno corporativo: https://www.telefonica.com/es/web/shareholders-investors/gobierno_corporativo/informes-anales-de-gobierno-corporativo

Entre las comisiones que apoyan al Consejo de Administración se encuentran:

Comisión de Auditoría y Control

Permite al Consejo de Administración una mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones. Supervisa la auditoría interna y el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada; propone la política de control y gestión de riesgos; establece y mantiene las oportunas relaciones con el auditor de cuentas; y ante esta Comisión, dependiente de España, se reportan los riesgos en materia de sostenibilidad.

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Esta Comisión —ubicada en Madrid y de la cual dependemos desde México— tiene como función informar, con base en criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de consejeros, altos directivos y miembros de las demás comisiones del Consejo de Administración, siempre tomando en cuenta las políticas correspondientes, las competencias, conocimientos y experiencias de los candidatos. También tiene la obligación de gestionar las remuneraciones de los miembros del Gobierno Corporativo y supervisar el buen desempeño de este con base en su Reglamento.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio

4.2 Gestión de riesgos y emergencias

102-30

Para nosotros un riesgo es una pérdida de valor potencial derivada de eventos y factores tanto internos como externos a la compañía. En Telefónica México los dividimos en categorías para mapearlos y abordarlos de una mejor manera:

- **Riesgos de negocio:** derivados de cambios en el entorno de negocio, la situación de la competencia, 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 sistemas informáticos, seguridad, servicio al cliente, cadena de suministro, recursos humanos o 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. También se incluyen dentro de esta categoría los riesgos de naturaleza fiscal.
- **Riesgos globales:** derivados de eventos que afectan de manera transversal al Grupo Telefónica, incluye los temas de sostenibilidad y cumplimiento.

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Contamos, a nivel global, con un Modelo de Gestión de Riesgos basado en el COSO (*Committee of Sponsoring Organizations de la Comisión Treadway*), el cual es aplicado en las empresas principales de Telefónica. Esto con el objetivo de asegurar la permanencia de la empresa y conservar la confianza que depositan en nosotros nuestros grupos de interés, identificamos y gestionamos los riesgos inherentes a cualquier operación.



00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio



Proceso de gestión de riesgos

Se identifican las causas y efectos de los posibles riesgos y, posteriormente, se evalúa su relevancia con base en dos factores: su impacto eventual y su probabilidad de ocurrencia. Contamos con varios mecanismos de respuesta y seguimiento en función de la tipología de riesgo considerada. Una explicación más detallada acerca de los riesgos a los cuales se expone la compañía se encuentra en el Informe de Gestión de los Estados Financieros.

En Telefónica México seguimos las directrices de la Dirección de Auditoría, Inspección e Intervención, cuyo modelo se encuentra dividido en tres pilares fundamentales: gestión de negocios, auditoría e intervención.

Asamblea General de Accionistas



Consejo de administración



Consejo de auditoría

Función de la Gestión de Riesgos

Responsables de los riesgos



Áreas globales



Comités y Dirección de las operadoras



Responsables locales

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio**GESTIÓN DE NEGOCIOS****Función**

Identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales para asegurar el alcance de los objetivos de la organización.

Funcionamiento

- 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.

**AUDITORÍA****Función**

Cumplir con el Plan Anual de Auditoría Interna al revisar procesos de negocio, cumplir con las leyes y regulaciones y usar metodologías y normativas corporativas.

Funcionamiento

- Aprobación del Plan Anual por el Corporativo.
- Trabajo de campo de auditoría.
- Seguimiento periódico a la recomendación propuesta.
- Exposición de áreas de oportunidad al gestor auditado.
- Creación de planes de acción con medidas correctivas.

INTERVENCIÓN**Función**

Asegurar la existencia y cumplimiento de las estructuras de control interno a través de la revisión continua de controles de validación y autorización de pagos realizados por la empresa por servicios y bienes adquiridos.

Funcionamiento

- Uso de herramientas tecnológicas que permite hacer validaciones de forma automática con el fin de facilitar la revisión, detección y minimización de pagos imprevistos.



00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio



Líneas de acción de nuestro plan de respuesta

Gestión de emergencias

SISTEMA GLOBAL DE GESTIÓN DE CRISIS

Este sistema nos permite gestionar y mitigar incidentes de alto impacto. También definimos un Comité Global de Crisis (CGC) compuesto por un presidente, miembros físicos y especialistas que se incorporan de acuerdo con el tipo de incidente.

Fases de actuación del Comité Global de Crisis



Continuidad del negocio

Trabajamos en la prevención y en la rápida respuesta ante la crisis para asegurar el establecimiento eficiente de los servicios.



Beneficios a clientes

Brindamos información sobre eventos climatológicos, crisis y desastres naturales, además de dar compensaciones de acuerdo con la afectación de nuestro servicio.



Atención a colaboradores

Apoyo a nuestros colaboradores en las zonas afectadas antes, durante y después del evento.



Atención a la población

Asistimos a la población de zonas afectadas por medio de la difusión de información de utilidad y brindando ayuda después del evento.



Cooperación con instituciones

Buscamos sinergias y alianzas con gobiernos y autoridades locales para la pronta asistencia en poblaciones afectadas.



Cooperación con el gobierno

Buscamos acercarnos a gobiernos locales.

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

4.3 Plan de Negocio Responsable

102-16, 102-17

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Buscamos crear, proteger y motivar las conexiones, siempre con base en la integridad, transparencia y compromiso con nuestros grupos de interés. Por esto, implementamos un Plan que nos permite reafirmar la confianza que nuestros clientes, inversionistas, colaboradores y accionistas depositan en nosotros.

Nos apegamos a las directrices globales de nuestra casa matriz en España y realizamos una adaptación de los temas al contexto local para asegurar que los proyectos y ejes están alineados a la estrategia global y al contexto mexicano.

Así, los principios de nuestro Plan de Negocio Responsable son:

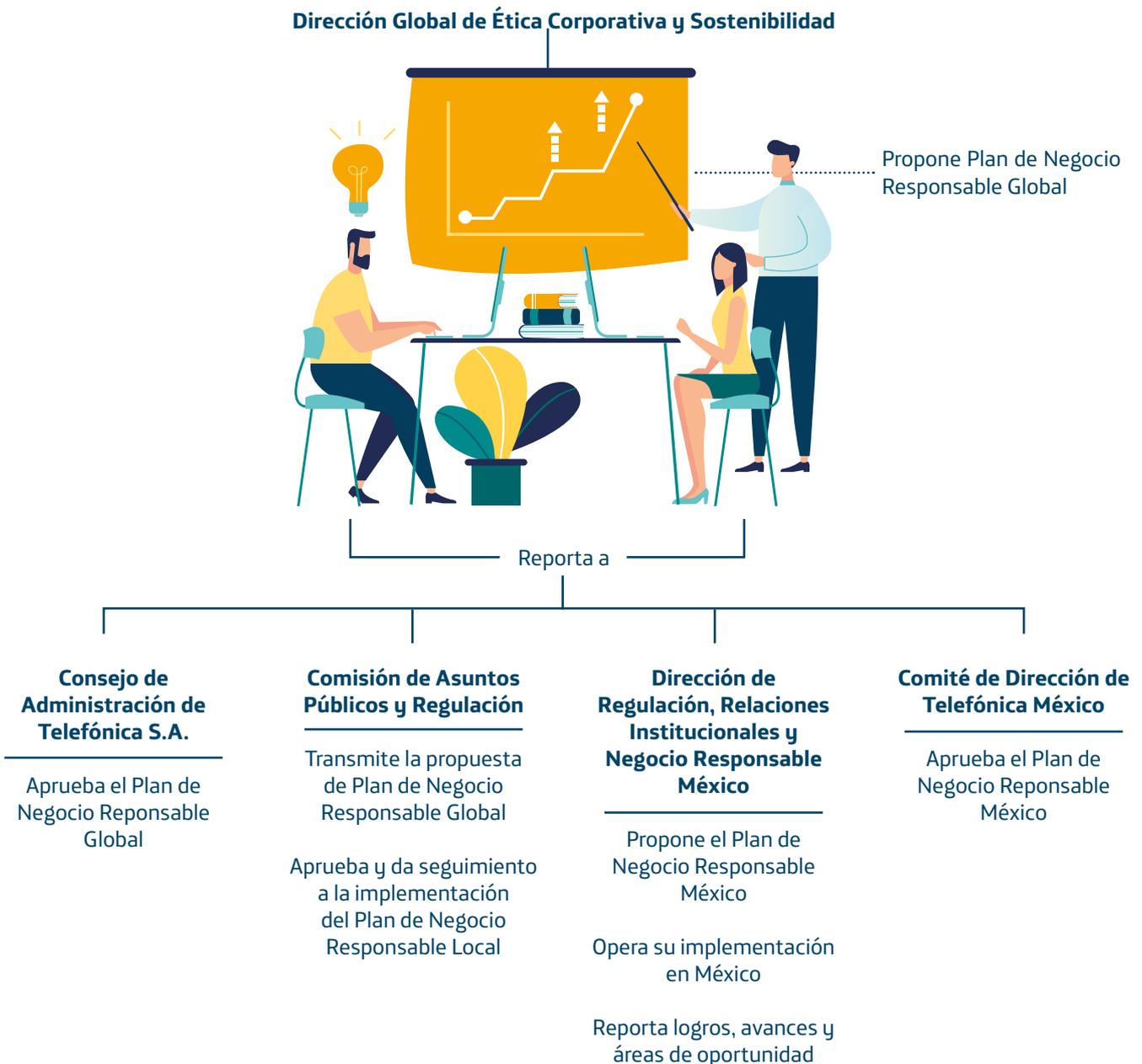


Adicionalmente, la Oficina Global de Negocio Responsable que da seguimiento y hace público el cumplimiento de nuestros Principios de Negocio Responsable. La sostenibilidad implica muchos retos, por lo que nuestra toma de decisiones está fundamentada en un modelo de actuación de tres niveles:

- 1. Cumplimiento (gestión de riesgos).** Respetamos la normativa y anticipamos las tendencias del mercado.
- 2. Productividad responsable.** Trabajamos de una forma sostenible y optimizamos nuestros procesos para que estén alineados a estándares internacionales rigurosos.

- 3. Crecimiento.** Medimos el impacto de nuestra operación y crecemos a través de la creación de productos y servicios sostenibles.

El diseño, aprobación, operación y cumplimiento de nuestro Plan de Negocio Responsable se gestionan por los siguientes órganos:



00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



4.4 Gobernanza en ética

GRI 205, 206: 103-, 103-2, 103-3
102-16, 102-17, 205-2

Nuestros Principios de Negocio Responsable y el Plan de Negocio Responsable conforman la base de ética e integridad sobre la cual llevamos a cabo todas nuestras operaciones. Los Principios se desarrollan en tres ámbitos —integridad, compromiso y transparencia— y diez temáticas específicas:

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 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 medioambiente
10. Nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos

En 2019 capacitamos a 98% de nuestros colaboradores sobre los Principios de Negocio Responsable (PNR)

Obtuvimos el Premio Ética y Valores en la Industria otorgado por la Concamin (Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos)

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Anticorrupción y Compliance

Buscamos que nuestros PNR determinen todas nuestras operaciones, así que los compartimos con nuestra cadena de valor y alentamos a nuestros proveedores y socios a aplicar los PNR en sus propias cadenas de suministro. Asimismo, los formamos en temas éticos de forma regular.

Los PNR se encuentran en cada uno de nuestros procesos, ya que cada principio se aterriza en normativas y políticas vinculadas a los distintos ámbitos de nuestra operación:

- **Política Anticorrupción:** se encuentra pública e indica el buen actuar respecto a los estándares éticos y de transparencia promovidos internamente. También regula el intercambio de regalos y prohíbe cualquier forma de soborno, pues mantenemos una política de cero tolerancia en temas de corrupción y fraude. Asimismo, a través de esta política se evalúan todos los riesgos operacionales de la compañía en materia de Cumplimiento / Integridad. Cabe destacar que en los contratos de prestación de servicios existe un anexo en el cual se adjuntan los PNR, Política Anticorrupción y se requiere una firma de conformidad.
- **Política Corporativa de Conflicto de Interés:** guía para todos nuestros colaboradores y directivos en caso de enfrentarse a un dilema ético para que sepan cómo comportarse, siempre bajo los principios de rectitud y honestidad que nos caracterizan.

Telefónica es La Empresa Más Transparente del Sector de Telecomunicaciones en el *ranking* “500 Empresas Frente a la Corrupción” de la revista *Expansión*

En línea con nuestros principios de integridad y transparencia, en Telefónica promovemos la libre competencia y combatimos las prácticas monopólicas. También contamos con una Política de Prevención de Riesgos Penales y Administrativos cuyo fin es supervisar las estructuras de control interno de Telefónica México y el cumplimiento de la legislación vigente.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Por otro lado, nuestra Dirección de *Compliance* es un órgano de vigilancia y control permanente en la compañía y se encarga, no solo de vigilar el cumplimiento estricto de las normas legales nacionales e internacionales que rigen nuestra operación, sino de observar la normativa interna y su traducción en las mejores prácticas éticas y empresariales. También asegura la integridad y reputación de la compañía. Asimismo, aseguramos su imparcialidad, pues es una dirección independiente con reporte directo al corporativo. *Compliance* da respuesta a los riesgos de corrupción, actividades ilegales, conflictos de interés, lavado de dinero y cualquier práctica que vaya en contra de nuestros PNR.

Los cursos y capacitaciones sobre *Compliance* que se llevaron a cabo durante 2019 fueron:

- Curso Anticorrupción FCPA (*Foreign Corrupt Practices Act*) presencial y en línea.
- Curso de Inducción en materia de responsabilidad para nuevos ingresos.
- Curso de Inducción Aliados presencial y en línea dirigido a todos nuestros socios comerciales.
- Curso de los Principios de Negocio Responsable.
- Curso de Derecho a la Competencia.



Capacitamos al 92% de nuestra plantilla en anticorrupción a través de nuestro curso FCPA (*Foreign Corrupt Practices Act*)

Entre las políticas que abordan nuestros PNR se encuentran:

- Política de Integridad.
- Política de Anticorrupción.
- Principios de Negocio Responsable de Telefónica.
- Política de Prevención de Riesgos Penales y Administrativos.
- Normativa de Relacionamento del Grupo Telefónica con Entidades Públicas.
- Normativa de Conflicto de Interés.
- Normativa de Formalización de Contratos con Exdirectivos y Exgerentes.
- Política de Gestión de Denuncias.
- Reglamento del Canal Negocio Responsable.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución del negocio02
Responsabilidad social y contribución al progreso03
Eficiencia y confianza04
Gestión sostenible del negocio

Canal de asesoramiento y denuncias

El canal de denuncias es un medio que permite a los colaboradores reportar hechos asociados a posibles irregularidades o incumplimientos a las leyes, lineamientos o normativas establecidas, así como a nuestros PNR. Asimismo, permite resolver dudas, solicitar información o asesoramiento y hacer consultas relacionadas con la ética e integridad. Dicho canal se puede acceder mediante la intranet corporativa o mediante los correos compliance.mx@telefonica.com (local) y compliance.officer.corp@telefonica.com (global).

Todos nuestros socios comerciales y grupos de interés pueden consultar cualquier aspecto relacionado con la sostenibilidad de Telefónica en el Canal de Negocio Responsable publicado en nuestra página oficial. https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/canal-de-negocio-responsable

En 2019 se registraron 1,298 consultas hechas al canal global



Principales hitos 2019

- Implementamos el curso de Derecho a la Competencia como mandatario para todos los colaboradores.
- Programamos comunicados y recordatorios de políticas dirigidos a los colaboradores.
- Dimos seguimiento a los indicadores de la actividad de *Compliance* para controlar y mejorar su cumplimiento.
- Realizamos campañas de posicionamiento de la Dirección de *Compliance* como el *Compliance Day*, que se celebra el 9 de diciembre de cada año.
- Se renovó la imagen del contenido de la Intranet para facilitar e incentivar su consulta y lectura.

Objetivos para 2020

- Aumentar la participación de los cursos FCPA, PNR y Derecho a la Competencia.
- Realizar una campaña de posicionamiento de *Compliance* para ejercitar acciones de concientización a nivel interno y externo.
- Evaluación del programa de *Compliance*.
- Posicionarnos en el Top 10 del *ranking* de Expansión en Integridad Corporativa 500 de las principales empresas que luchan contra la corrupción.

00
Carta del Presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio

4.5 Gestión de la cadena de suministro

GRI 204, 308, 414: 103-1, 103-2, 103-3
102-9, 204-1, 308-1, 414-1

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Nuestros proveedores son valiosos aliados con gran impacto en la compañía, por ello, mantenemos altos estándares en nuestra cadena de suministro y promovemos el cumplimiento de estos altos niveles de exigencia basados en criterios éticos, medioambientales, sociales y de privacidad.

Al cierre del año se incorporaron 38 nuevos proveedores que —en el momento de su inscripción como proveedor de Telefónica México— aceptaron las obligaciones medioambientales dentro del Pliego de Condiciones Generales de Bienes y Servicios, así como en la Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro.

Contamos con un modelo de gestión continua y con el Programa Aliados, a través del cual trabajamos para convertir a las empresas que colaboran con nosotros en socios estratégicos para establecer alianzas que beneficien a ambas partes. Una de las partes más importantes de este programa es el seguimiento, mediante el cual incorporamos a los proveedores al plan de auditorías e implementamos el programa de sensibilización interna y externa sobre aspectos de seguridad y salud en el trabajo.

Modelo de Gestión Sostenible



Contamos con 376 proveedores mexicanos y el 92% de nuestras compras fueron locales

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Gestión de riesgos

Todos nuestros proveedores deben aceptar, durante su registro o renovación, la política de anticorrupción, suministro y sostenibilidad, la cual tiene la facultad de evaluarlos de acuerdo con nuestros Principios de Negocio Responsable:



Requisitos ambientales

- Menos emisiones
- Gestión y reducción de sustancias peligrosas
- Gestión de residuos
- Mínimo impacto ambiental
- Cero minerales en conflicto
- Ecoeficiencia



Requisitos internos

- Trato justo a los empleados
- Libertad de asociación
- Tolerancia cero al trabajo forzado
- Gestión de la cadena de suministro
- Cero trabajo infantil
- Cero corrupción y conflictos de interés
- Seguridad y salud



Requisitos de relación con clientes

- Privacidad y protección de la información

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Criterios de evaluación de proveedores

Criterios éticos	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la ley Anticorrupción Conflictos de interés
Criterios sociales	<ul style="list-style-type: none"> Relación laboral Horario de trabajo y salarios No discriminación Trabajo forzado y tráfico de personas Trabajo infantil Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva Condiciones de seguridad Procedencia de los minerales
Criterios medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la ley Ciclo de vida y actuación preventiva Políticas ambientales Cambio climático Residuos Sustancias peligrosas Consumo de materiales Emisiones atmosféricas

El proveedor deberá disponer de una política de privacidad que refleje su compromiso de proteger los datos de carácter personal que le son confiados conforme a la legislación de protección de datos personales aplicable y a las instrucciones de Telefónica.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

4.6 Evaluación de proveedores

En Telefónica México contamos con varios programas e iniciativas para evaluar y verificar el cumplimiento de nuestros proveedores con el fin de mejorar la gestión sostenible de nuestra cadena de valor. Evaluamos a nuestros proveedores mediante 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

Nuestros principales proveedores son evaluados de manera externa respecto a su desempeño en el ámbito de la sostenibilidad.



00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Plan anual de auditorías

Las evaluaciones mencionadas se complementan con nuestro plan anual de auditorías desarrolladas con base en los siguientes aspectos según el tipo de proveedor, servicio y producto suministrado:

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.



Procesos de Recursos Humanos

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



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.
- Lugar de trabajo con salidas de emergencia y zonas de seguridad definidas.
- Capacitación a los colaboradores en materia de primeros auxilios y brigadas de emergencia.



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.

De acuerdo con los resultados de la evaluación y conforme a los criterios y registro de los incumplimientos generamos, junto con el proveedor, un plan de acción de máximo seis meses para mejorar las áreas de oportunidad detectadas.

00
Carta del presidente

01
Estrategia y evolución del negocio

02
Responsabilidad social y contribución al progreso

03
Eficiencia y confianza

04
Gestión sostenible del negocio



Anexos

Principios de elaboración del Informe

102-46, 102-54

El Informe de Sostenibilidad Corporativa 2019 de Telefónica México reporta los logros, retos y objetivos del año, y fue elaborado de conformidad con los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI) y el estándar AA1000-AS, alineándonos a los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) por 14º año consecutivo.

El reporte contiene los eventos, resultados y datos más relevantes para nuestra compañía y los grupos de interés en términos económicos, sociales y ambientales. La información presentada corresponde a las operaciones de las empresas Grupo Telefónica Móviles México, Telefónica on the Spot, TGT México, Pléyade México y Fisatel México, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2019.

Para clarificar el alcance de la información presentada, distinguimos los siguientes términos: Compañía, Grupo, Corporativo y sociedad matriz hacen referencia al alcance global de la empresa, es decir, las acciones emprendidas por Telefónica S.A. con sede en España; mientras que Telefónica, compañía o empresa, describen las acciones de la filial en México, y Movistar corresponde a la marca comercial con la que opera sus servicios.

Los criterios que tomamos en cuenta para este informe son los siguientes:

- **Inclusión de los grupos de interés:** identificamos a dichos grupos y explicamos la manera en la que Telefónica los toma en cuenta y responde a sus expectativas, intereses y necesidades.
- **Exhaustividad:** indicamos los aspectos materiales, su abordaje y la forma en la que se reflejan a nivel económico, social y ambiental para la compañía.
- **Impacto:** se indica el impacto que Telefónica México tiene social, ambiental y económicamente.
- **Materialidad:** anualmente se realiza un análisis de materialidad y un diálogo con nuestros grupos de interés para determinar los temas más relevantes para Telefónica México.
- **Contexto de sostenibilidad:** contribuimos al progreso de las comunidades en las que operamos, y llevamos a cabo acciones en materia social y ambiental.
- **Clientes:** procede del sistema de control de gestión y de nuestra operación. Además, recopilamos datos que nos permiten conocer su percepción a través de nuestra encuesta de reputación lanzada a clientes y no clientes.
- **Colaboradores:** gracias a nuestra área de Recursos Humanos contamos con la información necesaria relativa a nuestros colaboradores.
- **Medioambiente:** la información la obtenemos de las áreas de Medio Ambiente y Operaciones y las fuentes de los factores de emisiones están validadas por AENOR (Asociación Española de Normalización).
- **Proveedores:** procede de nuestro sistema de adjudicación de contratos a través del área de Compras.
- **Inclusión digital:** información recopilada de los sistemas de nuestras operadoras, así como de Fundación Telefónica.
- **Tipo de cambio:** toda la información está dada en pesos mexicanos y se tomó como base de conversión el tipo de cambio en euros y dólares al cierre de 2019.

La información que reportamos es obtenida de nuestro diálogo constante con nuestras áreas internas y grupos de interés:



00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

Premios y reconocimientos en 2019

Premios



- Premio Nacional a la Excelencia en la Experiencia del Cliente y Centros de Contacto en la categoría Mejor Estrategia de Operación In Company otorgado por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT).



- Distintivo Empresa Socialmente Responsable 2019 por decimosexto año consecutivo otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).



- Premio Ética y Valores en la Industria por octavo año, entregado gracias a gestión ética de Telefónica México de su negocio. Otorgado por la Concamin (Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos).



- Insignia de Inclusión Social otorgada por el Cemefi por la labor que realiza Fundación Telefónica, especialmente en materia educativa.



- Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la categoría "Cuidado y Preservación del Medio Ambiente" otorgado por Cemefi gracias a su proyecto de energía renovable con el parque solar Kaixo.



- Certificado de Edificación Sustentable otorgado por la Secretaría del Medio Ambiente de la Ciudad de México (Sedema) por nuestras buenas prácticas y cumplimiento en materia ambiental.



- Líder en el Cuadrante Mágico de Gartner de Servicios de IoT gestionados a nivel mundial por quinto año consecutivo.



- *Honored Smartnership Award* otorgado por Happy Hearts México a Fundación Telefónica, en la Gala 2019 "Oaxaca Land of Dreams", para reconocer la labor de reconstrucción realizada en la escuela Narciso Mendoza tras el sismo del 19S.



Rankings

- Top 10 en el *ranking* PAR de Equidad de Género que evalúa la equidad de género y la diversidad en las empresas.



- La Empresa Más Transparente del Sector de Telecomunicaciones en el *ranking* "500 Empresas Frente a la Corrupción" de la revista Expansión.



- Top 10 en el *ranking* *Employers for Youth* de Adecco, que reconoce a las mejores empresas para jóvenes profesionales por aspectos como diversidad, ambiente laboral, beneficios, etc.



- 1^{er} lugar del Sector en Responsabilidad Social Empresarial en el *ranking* de Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa).

00 Carta del Presidente

01 Estrategia y evolución del negocio

02 Responsabilidad social y contribución al progreso

03 Eficiencia y confianza

04 Gestión sostenible del negocio

Índice de contenidos GRI

102-55



Contenidos GRI Standards	Descripción	Página / Respuesta directa
GRI 101: FUNDAMENTOS		
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
1. Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	7
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7
102-3	Ubicación de la sede	7
102-4	Ubicación de las operaciones	7
102-5	Propiedad y forma jurídica	112
102-6	Mercados servidos	7
102-7	Tamaño de la organización	7
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	7
102-9	Cadena de suministro	7
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No existieron cambios significativos en la cadena de suministro de Telefónica durante 2019.
102-11	Principio o enfoque de precaución	3, 9, 32
102-12	Iniciativas externas	49-54
102-13	Afiliación a asociaciones	29
2. Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	3, 6, 32-33
3. Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	118-123
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	123
4. Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	111-113

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Contenidos GRI Standards	Descripción	Página / Respuesta directa
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3, 111
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	9-22
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	4
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	113
102-25	Conflictos de intereses	121
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	111-113
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	111-113
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	113-114
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	9-22
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	114-117
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	111-113
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	111-113
102-35	Políticas de remuneración	113
102-36	Proceso para determinar la remuneración	113
5. Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	10
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	89
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	9
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	15-28
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	12-22
6. Prácticas para la elaboración de informes		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	130
102-47	Lista de temas materiales	12-14
102-48	Reexpresión de la información	No existió reexpresión de la información en 2019.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No existieron cambios en la elaboración del Informe.
102-50	Periodo objeto del informe	Enero a diciembre de 2019.
102-51	Fecha del último informe	2018
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	140
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	130
102-55	Índice de contenidos GRI	132-139
102-56	Verificación externa	Este informe no cuenta con verificación externa.

Contenidos GRI Standards	Descripción	Página / Respuesta directa
GRI 201: Desempeño económico		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	32-33, 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32-33, 45
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	89
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Telefónica México no recibe ningún tipo de asistencia financiera por parte del gobierno.
GRI 202: Presencia en el mercado		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	89
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	89
GRI 203: Impactos económicos indirectos		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	57-65
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	57, 64-65
GRI 204: Prácticas de adquisición		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	124-128
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	124-128
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	124-128
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	124
GRI 205: Anticorrupción		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	121-123
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	121-123
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	121-123
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	122
GRI 206: Competencia desleal		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	120-122
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	120-122
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2019, Telefónica México no atentó de ninguna manera contra la competencia leal ni promovió prácticas monopólicas.
GRI 301: Materiales		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Nuestros principales servicios no requieren de materiales directos para su prestación. Nuestro principal insumo indirecto es el papel que se utiliza para la firma de contratos de prestación del servicio; en 2019 se consumieron 137.4 toneladas de papel.
301-2	Insumos reciclados	74

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Contenidos GRI Standards	Descripción	Página / Repuesta directa
GRI 302: Energía		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	71-72
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71-72
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71-72
302-1	Consumo energético dentro de la organización	71-72
302-2	Consumo energético fuera de la organización	71-72
302-4	Reducción del consumo energético	71-72
GRI 303: Agua y efluentes		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	73
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	73
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	73
303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	73
303-2	Gestión de los impactos relacionados con la descarga de agua	73
303-4	Descarga de agua	73
303-5	Consumo de agua	73
GRI 305: Emisiones		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	72
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	72
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	69, 72
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	69, 72
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	72
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	70, 72
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Se producen emisiones de gases refrigerantes, R-22 principalmente, que agotan la capa superior de ozono. Estos se calculan mediante el gas utilizado para recargas realizadas anualmente.
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Estos se encuentran integrados en el cálculo de las emisiones de GEI de alcance 1. No se cuenta con un desglose.
GRI 306: Residuos		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	74-75
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	74-75
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	74-75
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	74-75
306-3	Residuos generados	74

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Contenidos GRI Standards	Descripción	Página / Respuesta directa
GRI 307: Cumplimiento ambiental		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	68-78
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	68-78
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68-78
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	En 2019, Telefónica no tuvo ninguna sanción por incumplimientos de la legislación y normativa ambiental.
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	126-128
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	126-128
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	126-128
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	124
GRI 401: Empleo		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	80-81
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80-81
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80-81
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	80-81
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	89, 91
401-3	Permiso parental	91
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	80-84
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80-84
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80-84
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	92-94
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92-94
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92-94
403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud laboral	92-94
403-3	Servicios de salud ocupacional	93-94

Contenidos GRI Standards	Descripción	Página / Repuesta directa
403-5	Formación de trabajadores en seguridad y salud laboral	92
403-6	Promoción de la salud del trabajador	93-94
403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo	92
403-10	Mala salud relacionada con el trabajo (incluyendo víctimas mortales)	92
GRI 404: Formación y enseñanza		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	82-83
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	82-83
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	82-83
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	82
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	81-83
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	84
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	85-88
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	85-88
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	85-88
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	80
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	La relación es la misma, considerando una misma base de tabulador salarial.
GRI 406: No discriminación		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	80, 85-88
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80, 85-88
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80, 85-88
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Durante este año, ninguna de las operaciones de Telefónica presentó riesgo en materia de libertad de asociación y negociación colectiva.
GRI 408: Trabajo infantil		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Ninguna de nuestras operaciones presentó riesgo de trabajo infantil durante este año.
GRI 409: Trabajo forzoso y obligatorio		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Ninguna de nuestras operaciones presentó riesgo de trabajo forzoso u obligatorio durante 2019.

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Contenidos GRI Standards	Descripción	Página / Repuesta directa
GRI 412: Evaluación de derechos humanos		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	46-48
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	46-48
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46-48
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	47
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	47
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	47
GRI 413: Comunidades locales		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	57-65
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	57-65
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	57-65
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	57-65
GRI 414: Evaluación social de los proveedores		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	126-128
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	126-128
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	126-128
GRI 415: Política pública		
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Telefónica México no contribuye a ningún partido o causa política.
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100-109
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	100-109
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	100-109
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	100-109
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2019, Telefónica no presentó incumplimientos en materia de salud y seguridad en productos y servicios.
GRI 417: Marketing y etiquetado		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	107-109
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	107-109
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	107-109
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2019, Telefónica no presentó ningún incumplimiento en materia de etiquetado de productos y servicios o marketing.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	

00
Carta del Presidente01
Estrategia y evolución
del negocio02
Responsabilidad social y
contribución al progreso03
Eficiencia
y confianza04
Gestión sostenible
del negocio

Contenidos GRI Standards	Descripción	Página / Respuesta directa
GRI 418: Privacidad del cliente		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	101-103
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	101-103
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	101-103
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2019, Telefónica no presentó reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente.
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	57-65
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	57-65
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	57-65
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Telefónica México no presentó ningún incumplimiento de las leyes y normativas socioeconómicas.

Telefónica

Contacto

102-53

Para mayor información acerca de este informe comuníquese con responsabilidadcorporativamx@telefonica.com