

ESPAÑA

Telefónica



Queremos hacer nuestro mundo más humano,
conectando la vida de las personas.



ESPAÑA

INGRESOS

12.767

ACCESOS

41,838



ALEMANIA

INGRESOS

7.399

ACCESOS

48,258



REINO UNIDO

INGRESOS

7.109

ACCESOS

34,860

Los datos de ingresos
en millones de euros
y accesos en millones



BRASIL

INGRESOS

10.035

ACCESOS

93,732



Colombia, México, Centroamérica*, Ecuador y Venezuela

HISPAM. NORTE

INGRESOS

3.795

ACCESOS

64,266



Argentina, Chile, Perú y Uruguay

HISPAM. SUR

INGRESOS

6.384

ACCESOS

50,852

Los datos de ingresos
en millones de euros
y accesos en millones

* Se excluyen de
Centroamérica tras
el cierre de su venta:
Telefónica

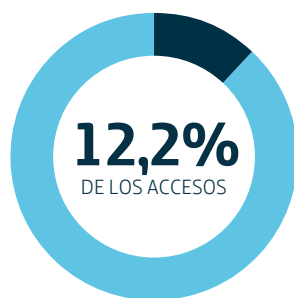
PERFIL 2019

1.764
MILLONES DE €
DE INVERSIÓN

Telefónica

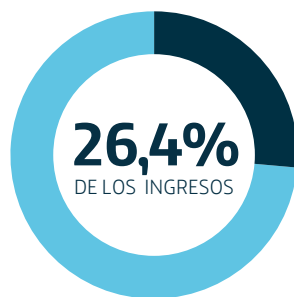
Telefónica en España

Algunas magnitudes significativas



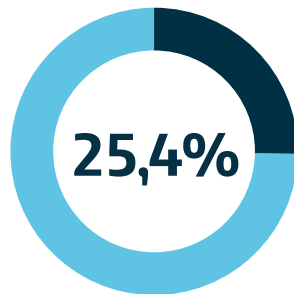
> 41,838 Millones
ACCESOS TOTALES

● ESPAÑA ● MUNDIAL



> 12.767 Millones
INGRESOS (EUROS)

● ESPAÑA ● MUNDIAL



> 28.348
EMPLEADOS

● ESPAÑA ● MUNDIAL

PERFIL
2019

ESPAÑA

CON EL DESARROLLO DE LA **TECNOLOGÍA**



1.764 millones de € de **inversión**.



23,1 millones de **unidades inmobiliarias** pasadas a **fibra** (hogares y locales comerciales).

Solo en España hay más hogares con fibra que en Alemania, Reino Unido, Francia, Italia y Portugal, juntos.

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



ESPAÑA

CON EL DESARROLLO DE LA **TECNOLOGÍA**



98% de la población con **cobertura 4G**

• Proyectos Piloto 5G

- Proyecto de Ciudades Tecnológicas 5G (Talavera de la Reina, Segovia, Málaga, Alcobendas y Barcelona) y 5G Galicia, que impulsa el desarrollo y el aterrizaje de casos de uso reales de la industria.
- Validación pionera a nivel mundial de proyectos 5G como la asistencia remota para cirugía en tiempo real (España-Japón), realidad aumentada en montaje industrial, videollamada internacional, estadios de fútbol 5G, o primer centro del mundo de certificación de comunicaciones V2X (protocolo de conectividad vehicular) para 5G.
- 53 proyectos 5G, realizados con empresas del tejido industrial español del sector Coche Conectado, Industria 4.0, logística, Banca, turismo, TV/Eventos, entretenimiento, eHealth, educación, etc.

PERFIL
2019

ESPAÑA CON NUESTROS CLIENTES



41,8
millones
de accesos



1.026
puntos de venta

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



ESPAÑA CON NUESTROS CLIENTES



4,7
millones
de clientes
de Movistar
Fusión



4,3
millones
de clientes
FTTH

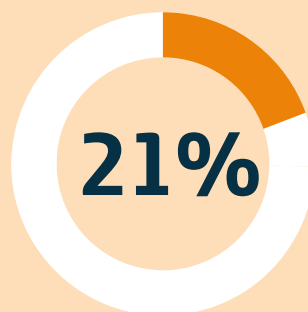


4,1
millones
de clientes
de TV
Movistar +



9,4
millones
de clientes
4G

ESPAÑA CON NUESTROS CLIENTES



El Net Promoter Score (NPS), implantado el pasado año, nos permite medir el vínculo emocional con nuestros clientes. El mejor dato de todos los operadores.

PERFIL
2019

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



ESPAÑA CON EL EMPLEO



28.348
empleados en
España



27.549
empleados con
contrato
indefinido



2.468
empleados
entre 30 y 34
años



1.533
empleados
menores de 30
años

ESPAÑA CON EL EMPLEO



901.051 horas de **formación** a nuestros empleados.

140.242 personas (empleo directo, indirecto e inducido), que representa un **0,7%** sobre el nº total de ocupados.

Por **cada persona** que contratamos en plantilla, generemos adicionalmente **9,57** empleos en los países en que operamos.

Instituto Tecnológico Telefónica, para fomentar la formación profesional online oficial e impulsar las nuevas profesiones.

667 participantes en **Campus 42** que ha llegado a España de la mano de Fundación Telefónica.

796 personas formadas en competencias digitales a través del programa Conecta Empleo.

1.553 participantes en el programa de Lanzaderas de Empleo en 11 Comunidades Autónomas.

PERFIL
2019

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



ESPAÑA CON LA ECONOMÍA



4.499,5
millones de euros
adjudicados



a un total de...
2.253
proveedores
los cuales el



79,5%
son locales

PERFIL
2019

ESPAÑA CON LA ECONOMÍA



1.809
millones de euros
en impuestos



1.878
recaudados
69
soportados

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



PERFIL
2019

ESPAÑA CON LA ECONOMÍA

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



3,42€

Por cada euro de margen operativo bruto, generamos **3,42 euros** que han contribuido al PIB de los principales países donde operamos.

1,32%

Impacto directo de Telefónica en el PIB:
14.875,2 millones de euros en España (1,32% sobre el total del PIB).

PERFIL
2019

ESPAÑA CON LA ECONOMÍA



Nuestra inversión acumulada en producción de series y películas originales hasta 2019 es de **más de 212 millones** de euros...



...en **81 proyectos**.

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO





ESPAÑA CON LA INNOVACIÓN

- Inversión en I+D+i España: **1.211 millones de euros.**
- **5 centros dedicados a I+D** en España: Barcelona, Granada, Huesca, Madrid y Valladolid.
- **Centro de innovación en coche conectado** de Telefónica España, lanzado en colaboración con Dekra en Málaga.

- **Centros de innovación en ciberseguridad** en Valencia, Galicia y León.
- **Innovation center** de Telefónica en Madrid, Barcelona y Valencia: espacios para mostrar a empresas y organizaciones los últimos desarrollos, servicios y soluciones de seguridad, cloud, Big Data, entre otros.
- **27 nuevas solicitudes de patentes** solicitadas en 2019, de las cuales 21 son patentes europeas, 2 son patentes españolas y 4 son patentes internacionales. Portfolio de 477 derechos de propiedad intelectual. En 2019 también registramos 3 diseños industriales.

Apoyo a la Universidad:

21 Cátedras en

23 UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS

- 1 VIGO
- 1 DEUSTO
- 1 EXTREMADURA
- 1 SEVILLA
- 1 LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA
- 1 POLITÉCNICA
DE CATALUÑA
- 1 POMPEU FABRA
- 1 BARCELONA
- 1 ROVIRA I VIRGILI
- 1 POLITÉCNICA
DE VALENCIA
- 1 ALICANTE
- 1 CATÓLICA DE MURCIA

- 1 POLITÉCNICA DE MADRID
- 1 COMPLUTENSE
DE MADRID
- 1 REY JUAN CARLOS
- 1 INTERNACIONAL
DE LA RIOJA
- 1 FRANCISCO DE VITORIA
- 1 EUROPEA
- 1 SALAMANCA
- 1 CASTILLA LA MANCHA
- 1 VALLADOLID
- 1 CARLOS III DE MADRID
- 1 PONTIFICIA DE
SALAMANCA



ESPAÑA CON LA DIVERSIDAD

La **diversidad** y la **inclusión** son parte de la **agenda estratégica**

Diversidad de género

- Telefónica figura en el **Índice Bloomberg de Igualdad de Género**.
- Fomentamos el desarrollo del talento femenino con programas que impulsan la **visibilidad** y el **talento femenino**.
- Promovemos la **presencia de ambos géneros** en las vacantes y en las preselecciones con paneles mixtos de entrevistadores.
- **26%** de mujeres **directivas**.
- **30%** de **mujeres** en el **Consejo de Administración**.

- Impulsamos las **vocaciones STEM** a través de la mentorización de niñas y mujeres jóvenes por parte de profesionales de Telefónica, a través de programas como 'Mujer e Ingeniería', de la Real Academia de Ingeniería de España y de Programas y jornadas para fomentar el interés de las chicas, como 'Technovation'.

Diversidad generacional

- Apostamos por el **talento joven**, con programas de **becas** para jóvenes con carreras universitarias y estudios FP. Más del 54% fue cubierto por mujeres, gracias al programa "Ahora tú" que promueve el talento joven femenino a través de un acuerdo de colaboración con la Fundación SEPI y el Instituto de la Mujer.

ESPAÑA CON LA DIVERSIDAD

Creación del Consejo Global de Diversidad y una Política Global de Diversidad e Inclusión y realización de campañas de sensibilización, (semana de la Diversidad) y cursos de formación

Discapacidad

- Más de 40 años de la creación de **ATAM**, Asociación para la Atención de familiares de empleados con discapacidad.
- Apoyamos iniciativas de formación como las **becas para estudiantes con discapacidad intelectual**, a través de la 'Cátedra de Familia y Discapacidad', de la Universidad de Comillas.
- Hemos creado **Movistar+ 5S** para las personas con discapacidad y fomentamos la **accesibilidad** de nuestras tiendas, nuestras páginas webs, call centers.

Diversidad LGTBI

- Telefónica respalda las "Normas de Conducta para las Empresas de Naciones Unidas para proteger los derechos de las personas LGTBI".
- Hemos llevado a cabo un profundo diagnóstico sobre la situación de los empleados LGTBI en Telefónica, como parte del proyecto europeo 'Avanzando en la gestión de la diversidad LGTBI en el sector público y privado' (ADIM).
- Acciones de formación y sensibilización a empleados en diversidad.
- Formamos parte de REDI, la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI+.

PERFIL
2019

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



ESPAÑA CON EL EMPRENDIMIENTO

Innovación abierta

Ecosistema
empreendedor

Fondos

OPEN FUTURE

Alianza
Público - Privada



Dinamizador
de la
Innovación

Potenciador
de la
Innovación

Fondos de innovación:

· De terceros

· Propios:
Telefónica Ventures

ESPAÑA

CON EL EMPRENDIMIENTO

El objetivo principal es **desarrollar y potenciar el talento y el emprendimiento tecnológico-digital** en los ecosistemas locales e incorporar a la Compañía la innovación de las startups a las que apoya.

18 Open Future Hubs en España, con socios públicos o privados, para apoyar a emprendedores en etapas tempranas.

Telefónica Innovation Ventures: con oficina en Madrid y en Silicon Valley para apoyar a start ups consolidadas.

130 start ups del área de Connected Open Innovation colaboran con Telefónica.



ESPAÑA CON EL MEDIO AMBIENTE



- El **100% de la energía eléctrica** que consumimos en nuestras instalaciones es de **origen renovable**.
- Gracias a nuestros proyectos de eficiencia energética, nuestra red ha **consumido un 6% menos** en los últimos cuatro años, cuando el tráfico de datos ha aumentado un 175%.
- Nuestros compromisos de Energía y Cambio Climático están alineados con el escenario de 1.5°C del acuerdo de París, y validados por **Science Based Targets initiative** (SBTi).
- En el periodo 2016-2019, gracias al apagado de cientos de miles de elementos y al cierre de centenares de centrales de cobre, hemos **ahorrado 346 GWh de energía** y **evitado 93.297 toneladas de CO2**, equivalente al carbono capturado por más de 1.543.000 árboles.
- Favorecemos la economía circular: **Reciclamos el 90% de nuestros residuos** y hemos reutilizado 1,4 millones de dispositivos.

PERFIL
2019

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



ESPAÑA CON EL MEDIO AMBIENTE



- Hemos evitado a nuestros clientes la emisión de **862 mil toneladas de CO2** a través de nuestros servicios de conectividad que fomentan el teletrabajo y los nuevos servicios digitales (Cloud, IoT y Big Data), el equivalente a 8,4 veces nuestra huella de carbono, es decir que por cada tonelada de CO2 que emite Telefónica, evita más de 8 a través de la digitalización.
- Identificamos el impacto medioambiental positivo de nuestros productos y servicios para empresas a través del sello **Eco Smart**, ayudando a nuestros clientes a incorporar criterios de sostenibilidad en sus decisiones de compra.
- Hemos sido reconocidos por sexto año consecutivo con la **clasificación A del CPD** (Carbon Disclosure Project) entre las empresas líderes globales en rendimiento medioambiental.
- Estamos certificados con la **ISO 14001 y la ISO 50001**.
- En 2019 fuimos el **partner tecnológico de la conferencia de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático (COP25)**, que se celebró en Madrid.
- Hemos emitido el **primer bono verde** del sector de las telecomunicaciones.



ESPAÑA CON LA SOCIEDAD



Actividades Fundación Telefónica



Patrocinios destacados

- Casi 1 millón de personas pasaron por el **Espacio Fundación Telefónica** de Madrid en 2019; escenario para la divulgación de la cultura.
- Ponemos a disposición del público nuestro patrimonio cultural, algunos ejemplos:
 - Colaboramos con el **Museo del Prado** como socio integral de su transformación digital: hemos puesto a disposición del público su web Prado digital y los contenidos de su Archivo Histórico. Además, durante 2019 hemos colaborado con las actividades realizadas con motivo del Bicentenario del Museo del Prado.
 - Colaboramos con el **Museo Reina Sofía** en la digitalización de sus obras y en la web más avanzada y completa para conocer el “Guernica” de Pablo Picasso y aportamos nuestro Big Data para mejorar la experiencia que el museo ofrece a los visitantes.
 - Hemos colaborado con la **Biblioteca Nacional** en la digitalización de sus archivos.

ESPAÑA CON LA SOCIEDAD



Actividades Fundación Telefónica



Patrocinios destacados

• Fomentamos el acceso a la educación universal a través de la **plataforma Miríadax**, (www.miriadax.net) que no solo ofrece múltiples cursos gratuitos, sino también programas especializados con acreditación profesional o universitaria adaptados a la realidad económica y empresarial de nuestro entorno.

- 46 **instituciones** Españolas.
- 2.145 **profesores** provenientes de España.
- 2.800.584 **matriculaciones** de alumnos provenientes de España.
- Ejemplos de estos cursos:
 - “Velázquez en el Museo del Prado”.
 - “El Bosco en el Museo del Prado”, que se realizó por segunda vez; es el que ha tenido más alumnos en una única edición: 37.183.
 - “El Cubismo en la cultura Moderna. Un curso del Museo Reina Sofía y Fundación Telefónica”, primer MOOC de cubismo realizado en un museo de arte contemporáneo.

Los cursos con más matriculas en 2019 fueron realizados por instituciones españolas.

- Promovemos la acción social de nuestros empleados: 10.418 **voluntarios activos** (**empleados** de Telefónica) colaboran con organizaciones sin ánimo de lucro en toda España.
- Participamos en numerosas actividades a través del patrocinio de más de 200 **actividades deportivas, culturales y sociales** en toda España.

2020

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD



ESPAÑA CON LA SOCIEDAD

Este es uno de esos momentos en los que las empresas deben ir más allá y **actuar con valores y responsabilidad al servicio de la sociedad.**

**España es
el único país
sin problemas
de conectividad
entre los más
afectados por
el COVID-19.**

Nuestro **Plan de Acción COVID-19** ha desplegado medidas en tres ámbitos:

Sociedad: Asegurando la **conectividad**, haciendo frente a un aumento de la demanda de ancho de banda de casi un 40%, un crecimiento del tráfico fijo de datos del 70%, del tráfico móvil de datos del 50% y de la voz móvil del 25%, destacando que las videoconferencias se han multiplicado por 6 sobre los datos habituales, la TV on line por 4, la mensajería por 6 y los videojuegos por 3.

Personas: Garantizando la seguridad de nuestros empleados, clientes y colaboradores, potenciando el **teletrabajo**.

Servicios Públicos esenciales: Poniendo a disposición de las administraciones públicas y las instituciones sanitarias nuestros servicios y capacidades.

2020

ESPAÑA CON LA SOCIEDAD

OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE

4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD



Principales medidas tomadas por Telefónica frente al COVID-19

- Creación de un **Fondo de 25 M€** para comprar equipos sanitarios y respiradores.
- Compra de **150 toneladas** de **material sanitario** y logística para su entrega.
- **Despliegue**, en cuestión de horas, de la red de datos para proveer de conectividad a los **hospitales de campaña**, así como a los **hoteles medicalizados**.
- Dotación de **comunicaciones y equipos gratuitos**, como tablets y tarjetas SIM, para colegios y familias en situación de vulnerabilidad.
- Puesta a disposición de los **clientes más vulnerables** de una amplia gama de propuestas: Plataforma ConectaEmpleo; formación para docentes: ScolaTic y Stembyrne; aplicación Evermind para la mejora del bienestar y la salud.
- Aportación por parte de los empleados de Telefónica de más de **600.000€** para el **Banco de Alimentos**.

CONSULTA AQUÍ TODAS
LAS MEDIDAS

<https://www.telefonica.com/ext/seguimosconectados/> 

- Acuerdo con la **Cruz Roja**, que incluye la **donación de 500.000€** para la creación de espacios de confinamiento para personas sin hogar y para la entrega de bienes básicos a personas en situación de especial vulnerabilidad.
- Aportamos a las Administraciones Públicas y las instituciones sanitarias, **capacidades de Big Data y de gestión de datos** anonimizados y agregados de la red, datos de movilidad, así como centros de procesamiento de datos en la nube.
- Habilitando servicios de atención telefónica de información (1004) y averías (1002) para dar **prioridad a las personas mayores**.
- Ampliación de **GB** a clientes, de forma **gratuita**.
- **Incremento gratuito** de la oferta de **entretenimiento** mediante el refuerzo de los contenidos, especialmente contenidos infantiles y eventos deportivos.
- **Adelanto de pagos de facturas** a más de **200 PYMES proveedores**, por importe superior a **20 M€**.

Telefónica

Elaborado por:
Dirección de Relaciones Institucionales
Telefónica España