

Tablas GRI – Versión Completa

La siguiente tabla muestra la versión completa de los indicadores de la Iniciativa Global de Reportes (GRI) contenidos en el presente reporte.

Por cuarto año consecutivo Telefónica S.A publica su Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 2010 según el estándar G3 del Global Reporting Initiative (GRI), y continua siendo "organizational stakeholder" de esta organización.

Los Informes Anuales de RC correspondientes a 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010 han sido verificados por una tercera parte respecto al cumplimiento de Telefónica con los principios G3. Al igual que el pasado año, el Informe Anual de RC 2010 es GRI "in accordance" con un nivel de A+.

Información complementaria respecto de los indicadores GRI se encuentra en:

- Atlas RC de Telefónica S.A : disponible en <http://atlas.telefonica.com/es/indicators.html?lang=es®ion=CL>
- Memoria Anual 2010 Telefónica Chile: disponible en http://www.telefoniacchile.cl/inversionistas/archivos/mem_telefonica_2010.pdf

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Memoria Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / no material	Páginas de referencia	
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Memoria Anual 2010
Perfil GRI3								
1. Estrategia y análisis								
1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	X	X	X				8, 9	6
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	X	X	X				10, 18, 26, 62, 78, 79	29
2. Perfil de la organización								
2.1 Nombre de la organización.	X	X					10	
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	X	X	X				10	22
2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	X	X	X				10	22, 44
2.4 Localización de la sede principal de la organización	X	X					10 En España: Telefónica S.A. Distrito C Edificio Oeste 2- Planta 1ª 28050 Madrid	
2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	X	X					10	
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	X	X	X				10, 56	10, 32
2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	X	X		X			10	
2.8 Dimensiones de la organización informante	X	X	X	X			10	5
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos	X	X	X				Durante el periodo no hubo cambios significativos en estas materias	35
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario24).	X	X					10	
3. Parámetros de la Memoria								
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	X	X					2	
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	X	X					Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2009 – Julio 2010	
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	X	X					Anual. Desde el 2005 la Compañía desarrolla estos informes.	

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Memoria Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / no material	Páginas de referencia		
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Memoria Anual 2010	
Perfil GRI3									
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	X	X					2		
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	X	X					2, 27		
3.6 Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	X	X					2		
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	X	X					2		
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	X	X					2		
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes	X	X					2		
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	X	X					Al igual que en el informe pasado, se presenta consolidada la operación de telefonía fija y móvil, luego de su integración bajo una sola marca; hecho ocurrido en 2009.		
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	X	X					No hay cambios significativos en estas materias.		
3.12 Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	X	X					82		
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	X	X					2, 81		
4. Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés									
4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	X	X	X				56	40	
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	X	X					El Presidente del grupo Telefónica no ocupa cargos ejecutivos al interior de las compañías del grupo.		
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	X	X					En el directorio de Telefónica en Chile hay un total de 19 directores. De ellos: 1 ejecutivo es de Telefónica en Chile, 6 de Telefónica S.A y 12 independientes.		
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	X	X					Comunicación directa a través de los medios que la empresa tiene disponible para cada uno de estos públicos.		
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	X	X	X				Existe vínculo a través de la construcción del sistema de rentas variables para altos directivos y ejecutivos.	45	
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	X	X					23, 56		
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	X	X					Los directores son seleccionados según criterios y procedimientos diseñados e implementados en la casa matriz en España.		
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	X	X					10, 23 El Código de Ética y los Principios de Actuación contienen los aspectos que norman estas materias.		

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Memoria Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / no material	Páginas de referencia	
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Memoria Anual 2010
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	X	X					26	Por medio de la dirección de Auditoría, de la Secretaría General y de la gerencia de Calidad se realizan levantamientos de los diferentes riesgos para la organización.
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	X	X						Los resultados de gestión de Telefónica en Chile son evaluados en España según los estándares de Desempeño, Responsabilidad Corporativa y Métricas de la Industria Internacional.
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	X	X					23	
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	X	X					23	Telefónica en Chile adscribe a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas. Información sobre los principios o planteamientos a los que adscribe el Grupo Telefónica, en Informe Anual de RC 2010 del grupo disponible en www.telefonica.com/es .
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y	X	X						Cámara Comercio de Santiago, Sociedad de Fomento de Fomento Fabril, Cámara Chilena Norteamericana de Comercio, AcciónRSE, Bolsa Electrónica de Valparaíso, Unión Internacional de Telecomunicaciones, Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (Ahciet), Asociación Chilena de las Tecnologías de la Información, Asociación de Telefonía Móvil y País Digital.
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	X	X					27	Más información sobre la visión e iniciativas del Grupo Telefonica en estas materias en: www.rcysostenibilidad.telefonica.com/es/transparencia_dialogo
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	X	X					27	Más información sobre la visión e iniciativas del Grupo Telefonica en estas materias en: www.rcysostenibilidad.telefonica.com/es/transparencia_dialogo
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	X	X					27	Más información sobre la visión e iniciativas del Grupo Telefonica en estas materias en: www.rcysostenibilidad.telefonica.com/es/transparencia_dialogo
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	X	X					18, 27	Más información sobre la visión e iniciativas del Grupo Telefonica en estas materias en: www.rcysostenibilidad.telefonica.com/es/transparencia_dialogo

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Páginas de referencia	
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
Economía Indicadores de desempeño								
Ofrece un informe detallado de gestión sobre los elementos abajo descritos en relación a los siguientes aspectos económicos: rendimiento económico, presencia en el mercado e impacto indirecto de Telefónica. Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.								
Enfoque de Gestión							23	
EC1 Valor económico directo generado y distribuido en la sociedad	X	X					79	

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Páginas de referencia	
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
ECONOMÍA Indicadores de desempeño								
EC2 Consecuencias financieras para las actividades de la organización derivadas del cambio climático	X	X					50	
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	X	X					78 Inversión en beneficios sociales: 2009= 29.944 euros 2010= 3 millones de euros	
EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	X	X					Se accede a los beneficios tributarios aplicables a todas las empresas que operan en el país, en materia de capacitación y de donaciones para proyectos sociales y educacionales.	
EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	X	X					47	
EC7 Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	X	X					73% de los altos directivos son chilenos. Se considera "alto directivo" al gerente general y a los directores.	
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público	X	X					62	
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos		X					62	

* Cifras incluyen las empresas Atento y Terra que forman parte del Grupo Telefónica en Chile.

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Páginas de referencia	
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
Medio ambiente Indicadores de desempeño								
Ofrece un informe detallado de gestión sobre los elementos abajo descritos en relación a los siguientes aspectos medioambientales: materiales, energía, agua, biodiversidad, emisiones, residuos, productos y servicios, cumplimiento de la legislación, transporte, etc.								
Enfoque de Gestión	X	X					50	
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	X	X	X				50	
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	X	X					Telefónica ha promovido durante los últimos años el uso de papel reciclado en su operación en España, esta práctica se está extendiendo al resto del Grupo. Consumo de Papel reciclado (kg) 2009=0 2010=0	
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	X	X					50 En anexo Oficina Cambio Climático encuentra detalle de Consumo combustible flotas (Diesel y gasolina), gas natural en operaciones y oficinas y diesel en operaciones y oficinas.	
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	X	X					En anexo Oficina Cambio Climático encuentra detalle de Consumo eléctrico en oficinas y edificios de operación.	
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	X	X					50	
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	X	X					50	

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Páginas de referencia	
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
EN8 Captación total de agua por fuentes.	X	X		X			50 Toda el agua que utiliza el Grupo Telefónica en Chile proviene de la red de agua potable, y es comprada a diferentes proveedores, de acuerdo a la ubicación geográfica de la oficina.	
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	X	X					Telefónica controla los impactos ambientales ligados específicamente al proceso de despliegue de la red, implementando buenas prácticas de gestión, que abarcan el diseño y la planificación de la red, la construcción, el mantenimiento y el desmantelamiento. Ubicaciones en Espacios Naturales Protegidos o áreas de especial interés (unidades) 2008 = 82 2009 = 82 2010 = información no disponible	
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	X	X					Telefónica controla los impactos ambientales ligados específicamente al proceso de despliegue de la red, implementando buenas prácticas de gestión, que abarcan el diseño y la planificación de la red, la construcción, el mantenimiento y el desmantelamiento. Las actividades de Telefónica no impactan de forma habitual sobre la biodiversidad, si bien son requeridos en ocasiones la realización de estudios de impacto ambiental.	
EN13 Hábitats protegidos o restaurados.						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	X	X					50 En anexo Oficina Cambio Climático encontrará las estadísticas de emisiones de CO ₂ como principal gas de efecto invernadero.	
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	X	X					50 En anexo Oficina Cambio Climático encontrará las estadísticas de emisiones indirectas de CO ₂ , generadas por el consumo de electricidad.	
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	X	X					50 En anexo Oficina Cambio Climático encontrará las estadísticas de emisiones de CO ₂ de los dos últimos años..	
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.						X	Indicador no material. Respecto al uso de sustancias que dañan la capa de ozono, ninguna instalación de los edificios del Grupo Telefónica contiene CFCs, ni sustancias que agotan la capa de ozono.	
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.						X	Indicador no material. Debido a que el Grupo pertenece a un sector de servicios, las emisiones de SO y NO no son relevantes. Telefónica calcula sus emisiones conforme al GHG Protocol y por tanto asimila sus emisiones a CO ₂ equivalente.	

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Páginas de referencia	
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	X	X					El Grupo Telefónica tiene sus sedes en terrenos urbanos, los vertidos se hacen a través de la red urbana. El consumo de agua coincide con el vertido de agua ya que son solo aguas residuales urbanas y no hay procesos industriales en las actividades de Telefónica.	
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	X	X		X			En Atlas de la RC de Telefónica se publica la estadística de los residuos totales generados en Chile, adicionalmente se entrega un detalle de: Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – operaciones, clientes y oficinas.	
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	X	X					Para evitar derrames de combustible, Telefónica dispone de normas y prácticas preventivas. Si se producen, el resultado se trata como residuos peligrosos. Derrames de Combustibles (Unidades)*: 2008= 1 2009= 1 2010=0 Volumen Combustible derramado (litros)*: 2008= 100 2009= 0 2010=0	
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización infomante.						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	X	X					50	
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	X	X					Telefónica promueve la práctica de las tres R: Reducir, Reutilizar y Reciclar. La reutilización de equipos y componentes es costumbre extendida en la Compañía. N° de Equipos que son reutilizados al año (Unidades) *: 2008= 126.319 2009= 214.360 2010= 354.095	
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	X	X					Entre las prioridades de Telefónica está prevenir el daño ambiental y verificar el cumplimiento legal. Expedientes sancionadores (Unidades) *: 2008=0 2009= 3 2010=5 Valor monetario de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa de medio ambiente*: 2008=0 2009= 2.782, 93 Mill Euro 2010=1.394 euros N° sanciones ambientales efectivas*: 2008=0 2009=3 2010=1	
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización	X					X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	X			X			Ingresos: 10.430 Euro Gastos: 1.275 Euro Inversión 118.326 Euro	

* Cifras incluyen las empresas Atento y Terra que forman parte del Grupo Telefónica en Chile.

Indicadores						Páginas de referencia		
	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
Responsabilidad sobre productos Indicadores de desempeño								
Ofrece un informe detallado de gestión sobre los elementos abajo descritos en relación a los siguientes aspectos laborales: empleo, relaciones laborales, seguridad y salud, formación y educación y diversidad e igualdad de oportunidades.								
Enfoque de Gestión	X	X					42	
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores	X	X	X				42	
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados	X	X					42 Total Bajas en la empresa (unidades) 2008= 7.973 2009= 209 2010= 694 Índice Rotación Externo (%) 2008=14,7% 2009= 9,15% 2010= 12,27%	
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	X	X					42	
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	X	X	X				El número de Empleados con Convenio negociado (unidades) 2008= 3.726 2009= 3.504 2010= 3.651 En Atlas de la RC de Telefónica encontrará el Porcentaje de Empleados con Convenio negociado (%). Cuatro es el número de semanas de preaviso que, en la práctica, se utiliza habitualmente para comunicar a los trabajadores y a sus representantes electos, el hecho de producirse cambios operativos significativos en la Compañía que pudieran afectarles sustancialmente. Sin embargo, este plazo no se encuentra expresamente señalado en la normativa interna de la Compañía ni en los instrumentos colectivos actualmente vigentes.	
LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos	X	X						
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	X	X					42 Número de fallecimientos por accidente laboral (Unidades) 2008= 0 2009=0 2010= 0	
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores	X	X					El buen desempeño de Telefónica en relación a seguridad laboral es sustentado gracias a los programas de educación y prevención realizados por la compañía.	
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado	X	X	X				42 En Atlas de la RC de Telefónica encontrará el n° de horas capacitadas por empleado y el gasto en capacitación por año.	
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	X	X					42	
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado	
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y grupo de edad	X	X	X				42 En Atlas de la RC de Telefónica encontrará el porcentaje de mujeres en la plantilla y el número de personas con discapacidad que trabaja en Telefónica en Chile.	
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	X	X					En Telefónica Chile no existe ninguna diferencia entre el salario base de hombres y mujeres en el ámbito de la misma categoría profesional, valor que está establecido en el Convenio Colectivo.	

* Cifras incluyen las empresas Atento y Terra que forman parte del Grupo Telefónica en Chile.

Indicadores						Páginas de referencia	
	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles / No aplicable / material		
Derechos Humanos Indicadores de desempeño						Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
Ofrece un informe detallado de la gestión de Telefónica sobre el cumplimiento de asuntos relacionados con los Derechos Humanos: inversión y prácticas de contratación de servicios, no discriminación, negociación colectiva y libertad de asociación, eliminación del trabajo infantil, mecanismos de control para erradicar el trabajo forzado, prácticas o procedimientos para el registro de quejas o reclamaciones, prácticas de seguridad y derechos de los indígenas.							
Enfoque de Gestión						23	
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos	X	X				Los Principios de Actuación resguardan estas materias.	
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	X	X				47	
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	X	X				93% de los empleados (*) han sido formados en los Principios de Actuación, los que incluyen materias de derechos humanos.	
HR4 Número total de incidentes de discriminación	X	X				23	
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos	X	X				42	
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil	X	X				Los Principios de Actuación y los Principios del Pacto Global resguardan estas materias y son aplicadas a todas las operaciones de la compañía.	
HR7 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzado	X	X				Los Principios de Actuación y los Principios del Pacto Global resguardan estas materias y son aplicadas a todas las operaciones de la compañía.	
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado

* Cifras incluyen las empresas Atento y Terra que forman parte del Grupo Telefónica en Chile.

Indicadores						Páginas de referencia	
	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles / No aplicable / material		
Sociedad Indicadores de desempeño						Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
Ofrece un informe detallado de gestión sobre el cumplimiento de asuntos relacionados con la sociedad: sociedad, corrupción, política pública, cumplimiento leyes de competencia, etc.							
Enfoque de Gestión	X	X				62, 66, 72	
S01 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades	X	X				62, 66	
S02 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	X	X				El 100% de las empresa que conforman el Grupo Telefónica han adoptado los Principios de Actuación.	
S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	X	X				23	
S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	X	X				23	
						La Oficina de Principios de Actuación actúa como tribunal para consultas y reclamaciones, entre los cuales está los relacionados con incidentes de corrupción. En el caso de comprobarse que hubo una acción de este tipo se puede llegar al despidio de la persona involucrada.	

Indicadores						Páginas de referencia		
	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
S05 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	X	X					La compañía en Chile participa en diferentes instancias para el desarrollo de iniciativas públicas que favorezcan el crecimiento del sector de telecomunicaciones en el país.	
S06 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado.	
S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado.	
S08 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones	X	X					Valor monetario de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa de competencia y regulación (Euros)*: 2008= 0 2009= 0 2010= 3.287.504	

* Cifras incluyen las empresas Atento y Terra que forman parte del Grupo Telefónica en Chile.

Indicadores						Páginas de referencia		
	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
Responsabilidad sobre productos								
Indicadores de desempeño								
Ofrece un informe detallado de gestión sobre el cumplimiento de asuntos relacionados con la sociedad y los clientes de Telefónica: seguridad y salud de los clientes, etiquetado de productos y servicios, publicidad, privacidad de datos y cumplimiento de la regulación en dicha materia.								
Enfoque de Gestión	X	X					38	
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	X	X					62	
PR2 Número total de incidentes relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado.	
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa	X						Los servicios ofertados por Telefónica Chile, están bajo el imperio de la normativa vigente expresada en la ley de Telecomunicaciones y regulada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Gobierno de Chile (SUBTEL), y fiscalizada por la propia SUBTEL y el Servicio Nacional de Consumidores (SERNAC) organismo dependiente del Gobierno de Chile. Las condiciones de uso, valores y vigencias están descritos en los contratos de suscripción perfeccionados entre los clientes y la compañía. Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado.	
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios						X	Indicador "Adicional" de GRI. No es reportado.	
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	X	X		X			38	
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad	X	X					Las agencias publicitarias que prestan servicios a las empresas de Telefónica en Chile pertenecen a ACHAP (Asociación Chilena de Agencias de Publicidad). Este organismo regula el correcto cumplimiento de normativas legales y autoimpuestas.	
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.		X					En 2010 se registró 1 reclamación por este concepto.	
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		X					En 2010 no se registraron reclamaciones por este concepto.	

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Páginas de referencia	
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
Responsabilidad sobre productos Indicadores de desempeño								
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	X	X					No se ha registrado incidente alguno respecto de privacidad de datos.	

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Páginas de referencia	
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
Suplemento Sectorial de Telecomunicaciones: Aplicaciones de la Tecnología Indicadores de desempeño								
I001 Inversiones en el desarrollo de redes de telecomunicaciones por país/región.	X	X					34, 38	
I002 Costes netos de las obligaciones de servicio universal.	X						Contribución al servicio universal *: <u>Millones Euros</u> 2009: 0 2010: 0	
I003 Prácticas que aseguran la seguridad y salud de personal de instalación y mantenimiento de antenas, estaciones base y otras instalaciones.	X	X					- Sistema de Gestión de Seguridad tanto para personal interno como para empresas contratistas y subcontratistas. Consiste en políticas, capacitación, Comités paritarios, certificación, inspecciones, entre otras prácticas. - Control de Ingreso y Permiso de Trabajo en recinto de Telefónica. El área de Prevención de Riesgos valida formulario detallado con evaluación de riesgos, métodos de control de riesgos y personal expuesto en las labores a desarrollar en cada instalación de la empresa.	
I004 Cumplimiento con de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por los terminales.	X	X					50	
I005 Cumplimiento de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por las estaciones base	X	X					La Organización Mundial de la Salud afirma que la telefonía móvil no tiene efectos adversos para la salud.	
I006 Prácticas y políticas establecidas respecto a la Specific Absorption Rate (SAR) de terminales.	X	X					56	
I007 Descripción de Políticas y Prácticas en relación con el emplazamiento de antenas	X	X					50	
I008 Número y porcentaje de emplazamientos que comparten y reaprovechan estructuras	X	X					Unidades de Infraestructuras compartidas con otros operadores: 2010=476.	

* Cifras incluyen las empresas Atento y Terra que forman parte del Grupo Telefónica en Chile.

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Páginas de referencia	
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
Suplemento Sectorial de Telecomunicaciones: Acceso a los Servicios de Telecomunicaciones								
PA01 Políticas para permitir el desarrollo de la infraestructura de las telecomunicaciones y acceso a productos y servicios en áreas remotas y poco pobladas	X	X					66, 62	
PA02 Políticas y prácticas para eliminar barreras del acceso a los servicios incluyendo: idioma, cultura, educación, ingresos, discapacidad y edad	X	X					66, 62	
PA03 Políticas y prácticas para asegurar la disponibilidad y fiabilidad de los productos y servicios de telecomunicaciones	X	X					38, 66	
PA04 Cuantificar el nivel de disponibilidad de los servicios de telecomunicación en las áreas en las que opera la empresa	X	X					10, 62	
PA05 Tipo de servicios de telecomunicaciones dirigidos y utilizados por sectores de bajos ingresos de la población	X	X					62	
PA06 Programas para ofrecer y mantener servicios de comunicación en situaciones de emergencia.	X	X					66	
PA07 Políticas relativas a la gestión de asuntos de derechos humanos relativos al acceso y uso de telecomunicaciones.	X	X					62, 67	
PA08 Políticas y prácticas relativas a la comunicación de asuntos relacionados a campos electromagnéticos	X	X					A nivel de la Asociación Chilena de Telefonía Móvil (ATELMO), gremio que agrupa a los tres operadores del país y donde Movistar participa activamente, se han realizado acciones de acercamiento con diversos municipios del país para explicarles con mayor detalle la necesidad de llevar a cabo el despliegue de red y desmitificar, de paso, las dudas sobre temas asociados a la salud. Además se publica permanentemente información científica referente a este tema en el portal de ATELMO y GSMA (Asociación GSM).	
PA09 Inversión total en actividades de investigación sobre campos electromagnéticos y salud	X	X					Inversión mediciones de campos electromagnéticos (Miles Euros) * 2009=156.586 2010=0	
PA10 Iniciativas para garantizar la claridad de tarifas y facturas	X	X					50, 56	
PA11 Iniciativas para informar a los consumidores acerca del uso responsable, eficiente y respetuoso con el Medio Ambiente de los productos.	X	X					50	

* Cifras incluyen las empresas Atento y Terra que forman parte del Grupo Telefónica en Chile.

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Páginas de referencia	
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
Suplemento Sectorial de Telecomunicaciones: Aplicaciones de la Tecnología								
TA01 Ejemplo de la eficiencia de los servicios de telecomunicaciones en el consumo de recursos	X	X					50	
TA02 Ejemplo de servicios de telecomunicaciones con el potencial de sustituir objetos físicos	X	X					50, 66	
TA03 Medición de los cambios de vida de los consumidores en el uso de los servicios de los ejemplos anteriores	X	X					50, 66	
TA04 Estimaciones de los efectos indirectos de "rebote" en el uso de productos y servicios por el consumidor y lecciones aprendidas para desarrollos futuros.	X	X					50	

Indicadores	Cubierto en Informe RC 2009	Cubierto en Informe RC 2010	Cubierto en Informe Anual 2010	Cubierto en Atlas RC	Datos no disponibles	No aplicable / material	Páginas de referencia	
							Informe RC 2010 (Página en el reporte en donde se ubica la información o explicación)	Informe Anual 2010
Suplemento Sectorial de Telecomunicaciones: Aplicaciones de la Tecnología TA05 Prácticas relativas a derechos de propiedad intelectual y tecnologías abiertas	X	X					En el Grupo Telefónica, estamos convencidos de que respetando la Propiedad Intelectual ganamos todos. Por eso, colaboramos con la administración pública y los titulares de derechos de propiedad intelectual en la lucha contra la utilización ilícita de las redes de comunicaciones electrónicas.	