



Relación con los grupos de interés

La estrategia de participación de los grupos de interés de Telefónica se basa en aumentar la transparencia y el diálogo efectivo para construir relaciones de confianza.

Esta relación nos permite identificar qué aspectos consideran nuestros grupos de interés más relevantes y cuáles son las nuevas tendencias en el ámbito de la sostenibilidad. De esta forma, establecemos nuestros objetivos, definimos el plan de negocio responsable y, además, evaluamos nuestra capacidad de respuesta a las expectativas de la sociedad.

Nuestra gestión de los grupos de interés se basa en:

- Colaboración: impulsamos la colaboración con nuestros grupos de interés para con el fin de contribuir en nuestro propósito y valores y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Diálogo: mantenemos conversaciones continuas con ellos, con una escucha activa, impulsando la comunicación bidireccional y efectiva, y el diálogo directo, fluido, constructivo, diverso, inclusivo e intercultural que nos permita conocer sus expectativas, identificar sus prioridades y crear una relación de confianza.
- Consulta: favorecemos la participación e involucración de nuestros grupos de interés, promoviendo procesos de consulta voluntarios, por ejemplo, a través de encuestas, sobre la relevancia de los temas actuales y su opinión sobre la Compañía.
- Transparencia: asegurar la transparencia en las relaciones, y en la comunicación financiera y no financiera, compartiendo información veraz, relevante, completa, clara y útil.
- Mejora continua: perseguir la mejora continua, revisando periódicamente los mecanismos de relación con los Grupos de interés para asegurar que responden, de la forma más eficiente posible, a las necesidades de cada momento

De forma regular, identificamos y revisamos nuestros grupos de interés en un proceso que involucra a diversas áreas. Una vez identificados, se clasifican y priorizan de acuerdo con nuestro propio modelo de negocio.

Según esta priorización, desarrollamos la estrategia de relación y las herramientas de diálogo con cada grupo de interés.

Objetivo: Focalizar nuestra actuación en las necesidades reales y expectativas de nuestros grupos de interés **permitiendo la alineación entre sostenibilidad y negocio.**



Asimismo contamos con un Panel de Grupos de Interés cuyos objetivos son:

- Informar sobre los asuntos más críticos para la Compañía, en materia social, ambiental y de gobernanza.
- Proporcionar a Telefónica información sobre las tendencias de sostenibilidad en el mundo, identificando las mejores prácticas en la materia que puedan ser interesantes para la Compañía.
- Proporcionar a Telefónica información sobre su desempeño en materia de sostenibilidad desde la perspectiva de la experiencia individual de cada uno de los miembros del Panel.
- Asesorar sobre las mejoras en torno a la estrategia de sostenibilidad de Telefónica, los temas cubiertos por sus políticas y las iniciativas llevadas a cabo, entre otras.
- Validar el proceso y la matriz de materialidad de Telefónica.

Diálogo, compromiso e interacción entre Telefónica y sus grupos de interés

Cientes: en una empresa como la nuestra, enfocada a las personas, la mayor parte del diálogo con clientes se realiza a nivel local. Reforzamos la transparencia y ampliamos la accesibilidad en nuestros canales, cumpliendo con nuestro propósito de inclusión social.

Asimismo, disponemos de perfiles en las diferentes redes sociales –Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, TikTok y WhatsApp– canales en nuestras aplicaciones e inteligencia artificial para atender de forma más interactiva sus requerimientos.

Empleados: a través de la red global Workplace mantenemos un diálogo fluido con nuestros empleados, con independencia de la geografía e idioma. Este canal completa las múltiples iniciativas de diálogo a nivel local.

Sociedad: en nuestro diálogo con las comunidades en las que operamos, prestamos especial atención a la preocupación social sobre las antenas y la salud.

Además, somos miembros del Pacto Mundial, donde informamos del seguimiento al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Proveedores: a nivel local celebramos regularmente foros donde compartir experiencias y retos.

A nivel global, destaca la conversación con proveedores que realizamos anualmente es el Workshop Global de Energía y Cambio Climático (celebrado en su décima edición en Sevilla, España).

Promovemos una comunicación continua como palanca clave para fomentar su motivación a través de diferentes canales, como nuestro boletín trimestral a Aliados, el Portal de Aliados o el Portal del Proveedor.

Accionistas y analistas: además de presentaciones periódicas y puntuales reportadas en nuestra web participamos en eventos destacados y promovemos reuniones con inversores ESG.

Entidades gubernamentales, reguladores: además de las diferentes iniciativas a nivel local, a nivel europeo participamos activamente en los eventos y foros organizados en la Unión Europea, a través de nuestra oficina de Bruselas. Asimismo, somos miembros de organizaciones sectoriales globales

Asociaciones sectoriales y organizaciones internacionales: colaboramos y mantenemos un diálogo continuo con asociaciones y otras organizaciones que impactan directamente en nuestro sector y grupos de interés

Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación: vivimos en una sociedad en la que el poder de difusión de los medios y servicios de comunicación es innegable. Somos transparentes y dialogamos con nuestros grupos de interés de forma continua.