

Telefonica

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS



Norma Corporativa

Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

Telefónica, S.A.

2ª Edición – Octubre de 2019

Índice

1. Introducción y Objeto
2. Ámbito de Aplicación y disposiciones generales
3. Protección de datos Personales
4. Operativa del Canal de Denuncias
 - 4.1 Acceso y Funcionamiento del Canal
 - 4.2 Registro y Clasificación de las Denuncias
 - 4.3 Análisis Preliminar de los hechos denunciados
 - 4.4 Comprobación de los hechos denunciados
 - 4.5 Resolución de la denuncia
 - 4.6 Conservación de la Información
 - 4.7. Denuncias procedentes de personal ajeno al Grupo Telefónica
5. Protección al Denunciante
6. Publicidad
7. Entrada en Vigor

ANEXO: Categorías de comunicaciones al canal de denuncias

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO

Tal y como se establece en los Principios de Negocio Responsable (Código Ético de Telefónica), aprobados por el Consejo de Administración, todas y cada una de las personas que trabajan en el Grupo Telefónica deben comportarse con integridad y cumplir las leyes y normas internas en sus actividades cotidianas y, además, tienen el deber de cooperar para evitar que alguien actúe de forma incorrecta o no íntegra.

Por ello, es un deber de todos los empleados, directivos y consejeros del Grupo Telefónica comunicar cualquier presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas de los que tengan conocimiento. Sólo así será posible que cualquier sospecha o duda de irregularidad sea comprobada y, en su caso, se puedan adoptar las medidas adecuadas para reparar sus consecuencias y evitar que esa irregularidad se repita en el futuro; mejorando de esta manera el entorno profesional, social, ético y de compromiso con el cumplimiento de leyes y normas del Grupo Telefónica.

En cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley, que obliga a las Comisiones de Auditoría de las sociedades cuyos valores están admitidos a cotización en los mercados de EE.UU. a establecer un canal específico para la recepción y tratamiento de denuncias relativas a temas contables y de auditoría, la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración aprobó en su reunión de 17 de diciembre de 2004 la implantación de un canal de denuncias SOA y su respectiva normativa de desarrollo.

Por otra parte, en 2006, junto con los Principios de Negocio Responsable, el Consejo de Administración aprobó la creación de un canal a disposición de los empleados y demás grupos de interés, a través del cual se pudieran plantear cuestiones asociadas al cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable, así como posibles incumplimientos de los mismos.

A la vista de ello, por la presente política, la Compañía pretende unificar la normativa de gestión de los canales existentes en un único Canal de Denuncias del Grupo Telefónica; a través del cual los empleados, directivos, consejeros y restantes grupos de interés del Grupo Telefónica puedan comunicar cualquier información de la que se tenga conocimiento, por cualquier medio -formal o no- sobre la existencia de una posible irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas; incluidas también las eventuales irregularidades relativas a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero, en cumplimiento de la sección 301 de la Ley Sarbanes-Oxley de los EEUU y otros requerimientos en este sentido.

Igualmente, los empleados pueden también informar de cualquier conducta potencialmente irregular a su directivo superior jerárquico, quien informará al responsable del área de Auditoría Interna de la sociedad en la que presten sus servicios; o, directamente, al propio responsable de Auditoría Interna, quien trasladará la correspondiente información al Canal de Denuncias a la mayor brevedad posible, entendiéndose así cumplido el deber de comunicación anteriormente referido.

No obstante lo anterior, las medidas de protección del denunciante previstas en esta Política no podrán ponerse en marcha por la compañía hasta el traslado de la comunicación al Canal de Denuncias o a los responsables del área de Auditoría Interna correspondiente. Se deberá, en todo caso, facilitar al denunciante el justificante de registro en el Canal previsto en el apartado 4.2 de esta Política.

En la gestión del Canal de Denuncias rigen los principios de confidencialidad de los datos aportados¹ y de las declaraciones realizadas, respeto y fundamento; de modo que cualquier decisión que se adopte a partir de su recepción, se hará de forma razonada, proporcionada y considerando las circunstancias de los hechos denunciados, con pleno respeto siempre de los derechos y de las debidas garantías para el denunciante y para las personas afectadas, si las hubiera.

En particular, el Canal garantiza la confidencialidad de la identidad de los denunciantes y personas afectadas, así como de las comunicaciones. Igualmente, se garantiza la presunción de inocencia a todas las personas afectadas. Toda persona que denuncie gozará de la debida protección y cualquier acción respecto a ella que pueda entenderse como amenaza, discriminación o represalia será sancionada.

No existe un formato específico para realizar una comunicación a través del Canal de Denuncias, pudiéndose realizar de forma anónima. Es recomendable hacer una descripción completa del hecho denunciado, identificar a las personas presuntamente afectadas o implicadas en el mismo -en el caso de que las hubiera- y aportar datos concretos, fechas, empresas o terceros relacionados con el hecho o actuación descrita; todo ello con objeto de favorecer, en su caso, la posterior comprobación de los hechos objeto de la comunicación.

Las denuncias presentadas de mala fe, a sabiendas de su falsedad, serán objeto de acciones disciplinarias, de acuerdo con lo dispuesto en la Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina.

2. AMBITO DE APLICACIÓN Y DISPOSICIONES GENERALES

La presente Política es de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo Telefónica. A los efectos de la presente norma, se entiende por "Grupo Telefónica" o "Grupo": TELEFÓNICA, S.A. (en adelante, "TELEFÓNICA" o la "Sociedad") y aquellas sociedades en cuyo capital social la Sociedad disponga, de forma directa o indirecta, de la mayoría de las acciones, participaciones o derechos de voto, o en cuyo órgano de gobierno o administración haya designado o tenga la facultad de designar a la mayoría de sus miembros, de tal manera que controle la sociedad de forma efectiva.

El Consejo de Administración de TELEFÓNICA tiene atribuidas entre sus funciones la de establecer las bases de una adecuada y eficiente coordinación entre la Sociedad y las demás sociedades pertenecientes al Grupo Telefónica, tanto españolas como extranjeras; respetando, en todo caso, la autonomía de decisión de los órganos de

¹ En ningún caso la confidencialidad del Canal puede entenderse como un impedimento u obstáculo que restrinja o condicione la posible puesta en conocimiento de los hechos ante las Autoridades competentes

administración y de los directivos de cada sociedad, de conformidad con el interés social propio de la Sociedad y de cada una de las sociedades que integran el Grupo.

Por ello, corresponde al Consejo de Administración de TELEFÓNICA aprobar esta Política, cumpliendo así su función de establecer las bases, fijar los instrumentos y diseñar los mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación en las actividades relacionadas con la gestión de denuncias; sin perjuicio de las decisiones autónomas que correspondan a cada sociedad del Grupo atendida la legislación del país donde cada una opere, su condición o no de sociedad cotizada y las particularidades de su negocio.

Cada sociedad del Grupo será responsable de la gestión de las comunicaciones de irregularidades, actos contrarios a la ley o a las normas internas del Grupo que afecten a dicha sociedad, en los términos recogidos en la presente Política y sus normas de desarrollo.

En aquellas Sociedades cotizadas, la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de la sociedad correspondiente, por medio de Auditoría Interna, recibirá las denuncias relativas a asuntos relacionados con aspectos contables, cuestiones de auditoría, los controles internos sobre la información financiera y/o todas aquellas cuestiones relativas a las que se refiere la Ley Sarbanes-Oxley, incluyendo cualquier fraude, material o no, que afecte a la Dirección, y que afecten a cualquier sociedad del Grupo - así como el resultado de la gestión que se derive de la propia auditoría de estos casos.

Auditoría Interna informará periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control de TELEFÓNICA de la actividad relacionada con el Canal de Denuncias. En este sentido, el Comité de Auditoría de TELEFÓNICA recibirá información periódica de todas las denuncias relevantes recibidas en el Grupo y en particular a las referidas a deficiencias en el control interno en el reporte financiero.

El área de Auditoría Interna responsable de cada sociedad² se encargará del registro y la admisión a trámite de las comunicaciones recibidas en el Canal que se refieran a la propia sociedad. Reconocidas las denuncias como tales, Auditoría Interna procederá a la comprobación y revisión de los hechos denunciados. Concluida dicha comprobación, se dará traslado del expediente a las áreas afectadas a los efectos oportunos.

Auditoría Interna garantizará en todo momento el acceso más amplio al contenido del Canal de Denuncias al área de Cumplimiento; el cual recibirá cuantos informes se emitan derivados de revisiones de hechos denunciados. Las áreas afectadas por los hechos denunciados participarán en el diseño y harán seguimiento de los planes de acción.

En este sentido y a los efectos de la mitigación de las consecuencias asociadas a una posible infracción, si los hechos denunciados tuvieran impacto en aspectos de cumplimiento, el área de Cumplimiento –en el ejercicio de su función de remediación- podrá solicitar estar involucrada en el diseño y seguimiento de los planes de acción

² El área de Auditoría Interna asigna funcionalmente a cada filial del Grupo un responsable de Auditoría en aquellos casos en que éstas no dispongan de estructuras propias.

respectivos. Asimismo, será informada del desarrollo de los trabajos de análisis de dichos hechos denunciados.

3. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En la gestión del Canal de Denuncias, se dará cumplimiento a la normativa legal sobre protección de datos de carácter personal aplicable a las distintas sociedades del Grupo. En particular, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Todas las sociedades deberán implantar las medidas de seguridad de los datos personales que resulten de aplicación según el nivel de riesgo que se establezca para el Canal de Denuncias o, en su caso, las medidas que resulten obligatorias en virtud de la normativa legal aplicable y la normativa interna relativa a este aspecto del Grupo. El nivel de seguridad deberá ser, como mínimo, el equivalente al previsto en el sistema de cumplimiento de protección de datos para los datos sensibles o de categoría especial, de acuerdo con la normativa de protección de datos aplicable.
- Considerando que TELEFÓNICA es la entidad gestora de la plataforma sobre la que funciona el canal de denuncias, se deberá formalizar un acuerdo que establezca los derechos y obligaciones de las partes (TELEFÓNICA y las sociedades del Grupo), en especial las relacionadas con la protección de datos.
- Se deberá garantizar un adecuado cumplimiento del tratamiento de datos de carácter personal, y en particular respecto a los derechos de los titulares de dichos datos a ser informados sobre el tratamiento de los mismos. Todo ello, de acuerdo a la Legislación aplicable en cada país.

4. OPERATIVA DEL CANAL DE DENUNCIAS

4.1. Acceso y funcionamiento del Canal

El Canal de denuncias será accesible a través de:

- la **Intranet de TELEFÓNICA** y, de ser preciso, su página web.
- **un número de teléfono**. En dicho caso, la denuncia será grabada y se conservará como grabación de audio, con arreglo a la legislación que resulte de aplicación.
- direcciones de **correo electrónico** específicas del canal de denuncias, según se determine.

Las denuncias o quejas también se podrán presentar por carta dirigida a la Dirección de Auditoría Interna de TELEFÓNICA o a sus representantes en las empresas o países que procedan.

El Canal de Denuncias es único para todas las empresas del Grupo, si bien dispondrá de un sistema que permita asignar cada denuncia a la sociedad a la que se refieren los hechos objeto de la comunicación, remitiéndose dicha

denuncia al responsable de Auditoría Interna de dicha sociedad. El denunciante que desee mantenerse en el anonimato podrá hacerlo con las garantías suficientes establecidas en esta Política.

Cualquier acción encaminada a impedir que un empleado realice una comunicación a través del Canal de denuncias será sancionada de acuerdo con el régimen laboral y disciplinario aplicable.

El conjunto de actividades de las distintas sociedades para el registro, admisión a trámite, comprobación y resolución de las comunicaciones recibidas en el Canal de Denuncias se desarrollarán en el plazo más breve posible, atendiendo a las características de los hechos denunciados y las demás circunstancias concurrentes.

4.2. Registro y clasificación de las denuncias

Todas las denuncias recibidas se analizarán por Auditoría Interna de forma independiente y se garantizará la confidencialidad de la identidad de la persona que la plantea y del denunciado o denunciados.

Una vez recibida la comunicación, se le asignará un código de identificación, correlativo, y se incorporará a una base de datos, en la que se registrará la calificación dada a dicha denuncia y su estado de tramitación. La base de datos se actualizará a lo largo de las distintas fases del procedimiento.

Al denunciante, se le facilitará un justificante de la presentación y registro de la comunicación realizada en el canal, a efectos de acreditar el cumplimiento del deber general de cooperación a que se refiere el apartado 1 de esta política.

Las denuncias se deberán clasificar por orden de importancia del 1 al 5, siendo 1 aquellas consideradas más relevantes y 5 aquellas consideradas menos relevantes. Como aspectos considerados de mayor relevancia:

- Situaciones que puedan dar lugar a eventuales responsabilidades penales de la compañía o sus directivos, incluyendo (pero sin limitarse a) aquellas que puedan involucrar actos que, de confirmarse, pudieran llegar a ser clasificadas como corrupción en el ámbito público, en alguna de sus formas.
- Situaciones en las cuales exista el riesgo de vulnerar alguna legislación vigente.
- Situaciones que, de conocerse fuera de la compañía, pudieran causar un daño a la imagen del grupo.
- Situaciones que supongan un riesgo en la "continuidad del negocio".
- Importe elevado asociado a la denuncia fundada.
- Número de personas o áreas afectadas por los hechos denunciados.

Todas las comunicaciones que se refieran a hechos que pudieran ser constitutivos de actos de corrupción serán clasificadas con rating 1.

La valoración indicada en este apartado determinará la prioridad a la hora de comenzar la revisión de la misma y asignación de los recursos. Una vez realizado el análisis preliminar de la comunicación, se indicará su rating con carácter provisional.

En el caso de que, con posterioridad, se obtengan nuevos datos o indicios que aconsejen variar el rating asignado inicialmente, se modificará justificadamente el cambio de prioridad, documentándose debidamente.

Las comunicaciones recibidas en el canal se clasificarán conforme a su naturaleza y de acuerdo con las categorías indicadas en el **Anexo**. Dicha clasificación, que podrá ser objeto de actualización conforme evolucionen las necesidades de información al respecto, siempre deberá considerar de forma diferenciada y específica aquellos hechos denunciados relativos a irregularidades contables, el control interno sobre la información financiera o cuestiones de auditoría.

Las denuncias que se reciban a través del Canal de Denuncias y que guarden relación con situaciones de discriminación, acoso moral (*mobbing*) y acoso sexual o por razón de género, se tramitarán, en su caso, de conformidad con los procedimientos específicos que puedan existir para estas materias concretas en la sociedad empleadora del denunciante.

4.3. Análisis preliminar de los hechos denunciados

Recibida una comunicación, el responsable de Auditoría Interna de cada sociedad determinará si procede o no darle trámite, considerando si reúne los requisitos mínimos para ello. En el supuesto de que la comunicación sea manifiestamente infundada o que, siendo anónima, no aporte información suficiente para la comprobación de los hechos denunciados, no será admitida a trámite, documentándose tal decisión.

En caso de que los hechos denunciados pudiesen afectar a más de una sociedad del Grupo o a profesionales adscritos a varias de ellas, la comunicación se remitirá por cualquiera de las sociedades afectadas al Chief Audit Executive de TELEFÓNICA para que adopte las medidas de coordinación oportunas, incluyendo la avocación de la decisión sobre su admisión a trámite y la determinación de la sociedad responsable de la comprobación.

4.4. Comprobación de los hechos denunciados

Cuando de acuerdo al análisis preliminar de la denuncia así se requiera, el responsable de la función de Auditoría Interna de cada sociedad procederá a la comprobación y análisis de los hechos denunciados; para lo que se podrá requerir, en su caso, la colaboración de otras áreas de la compañía o de terceros si fuera necesario.

A lo largo del proceso de investigación, se garantiza la presunción de inocencia a todas las personas afectadas.

4.5. Resolución de la denuncia

Concluida la auditoría sobre los hechos denunciados, Auditoría Interna alcanzará unas conclusiones que trasladará a las áreas competentes y de acuerdo a las disposiciones que desarrollan esta Política, dichas conclusiones se podrán formalizar en un informe.

Adicionalmente, se deberá asegurar un adecuado cumplimiento de la Legislación de protección de datos aplicable y en particular, respecto a los derechos de los titulares de dichos datos.

a) Si se considera no acreditada la existencia de infracción: Archivo del expediente

Si se determina que no ha quedado acreditada la comisión de ninguna irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas, se acordará dar por concluido el expediente sin necesidad de adoptar ninguna medida, procediéndose a su archivo. Documentándose tal decisión.

b) Si se considera acreditada la existencia de infracción:

Si se determina que ha quedado acreditada la comisión de alguna irregularidad, acto contrario a la ley o a las normas internas del Grupo, se dará traslado al responsable del área afectada y al área de Recursos Humanos para los efectos disciplinarios oportunos. Con independencia de que el área de Cumplimiento tenga acceso pleno y permanente al Canal de Denuncias y sea informado periódicamente del desarrollo de los trabajos de comprobación y análisis de las denuncias, tendrá formalmente acceso a cuantos informes de resolución de denuncias se emitan.

En aquellos casos que por su relevancia se considere necesario, a instancia de cualquiera de las áreas anteriormente citadas, se podrá dar traslado:

- al Comité de Acción Disciplinaria u órgano equivalente de la sociedad a que se refieran los hechos objeto del expediente.
- a los Servicios Jurídicos de la sociedad correspondiente.
- en su caso, al Responsable Global correspondiente.

4.6. Conservación de la información

La información se alojará y conservará de acuerdo con los requerimientos legales que en esta materia resulten de aplicación en cada caso. El tratamiento de datos personales será, igualmente, adecuado a las legislaciones aplicables en la materia. Se considerarán, en cualquier caso, los posibles requerimientos de Administraciones públicas, juzgados y tribunales,

en los términos establecidos por la legislación en vigor, y únicamente durante el plazo de prescripción de las acciones que se puedan derivar del tratamiento en cuestión.

4.7. Denuncias procedentes del personal ajeno al Grupo Telefónica

Si un tercero traslada una denuncia a un empleado, éste tendrá la obligación de comunicarla a Auditoría Interna.

De acuerdo con las exigencias de la Ley Sarbanes-Oxley, un tercero ajeno al Grupo Telefónica (esto es, un accionista, cliente, proveedor, etc.) que disponga de información sobre alguna práctica irregular relacionadas con temas contables, controles internos sobre la contabilidad y/o cuestiones relativas a auditoría, y la ponga en conocimiento de un empleado del Grupo, - independientemente del procedimiento que utilice para hacer llegar esta información-, ese empleado tiene la obligación de comunicar esta información a la Dirección de Auditoría Interna de TELEFÓNICA o a los responsables de Auditoría Interna en las empresas o países que proceda (quienes, a su vez, deberán proceder según lo dispuesto anteriormente en esta política) .

La no tramitación de las denuncias o quejas recibidas por un empleado a la Dirección de Auditoría Interna de TELEFÓNICA o a los máximos responsables de Auditoría en las empresas o países tendrá, en su caso, la consideración de infracción, en los términos establecidos en la legislación vigente que resulte de aplicación.

5. PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

El canal de denuncias se rige por los principios de confidencialidad, respeto y fundamento.

Toda persona que denuncie de buena fe gozará de la debida protección conforme a lo establecido en la normativa aplicable.

Específicamente, todo empleado que utilice de buena fe el Canal de Denuncias para denunciar eventuales irregularidades relativas a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero, ya sea de forma anónima o dando a conocer su identidad, tendrá derecho a ser protegido tal y como se establece en la sección 806 Ley Sarbanes-Oxley.

El Canal de Denuncias se ha diseñado para que el denunciante que desee mantenerse en el anonimato pueda hacerlo con las garantías suficientes. En este sentido, si el denunciante opta libremente por no ocultar su identidad, el informe de resolución de la denuncia procurará no hacer referencia a la identidad del denunciante ni de las partes implicadas, en aras a garantizar la debida confidencialidad.

Si el nombre del denunciante trascendiese públicamente, por cualquier motivo, cuando se trate de un empleado, se informará al área de Recursos Humanos de la Sociedad en la que éste preste sus servicios al objeto de que realice un seguimiento de la estabilidad laboral de este empleado, concediéndole, si se estima conveniente, un traslado de su actual puesto de trabajo.

Cualquier acción contra el empleado denunciante que pueda entenderse como amenaza, discriminación o represalia por efectuar una denuncia tendrá, en su caso, la consideración de infracción laboral en los términos establecidos en la legislación vigente que resulte de aplicación.

6. PUBLICIDAD

Sin perjuicio de la obligación que tienen los empleados de conocer y actuar de conformidad con lo dispuesto en la Normativa Interna en el desempeño de sus funciones, se promoverá y velará por la debida difusión de esta Política y de la existencia del Canal de Denuncias.

7. ENTRADA EN VIGOR

Esta Política entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Administración de TELEFÓNICA derogando y sustituyendo a la anteriormente vigente.

ANEXO: CATEGORÍAS DE COMUNICACIONES CANAL DE DENUNCIAS

Conflicto laboral	Moobing / Harrasment	<p>El acoso moral en el trabajo , también conocido como «mobbing», es toda conducta, práctica o comportamiento que, de forma sistemática y recurrente en el tiempo, suponga en el seno de la relación laboral un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador, intentando someterle emocional y psicológicamente y persiguiendo anular su capacidad, promoción profesional o permanencia en el puesto de trabajo, creando un ambiente hostil y afectando negativamente al entorno laboral.</p> <p>Quedarán excluidos del concepto de acoso laboral aquellos conflictos interpersonales pasajeros y localizados en un momento concreto, que se pueden dar en el marco de las relaciones humanas y que afectan a la organización del trabajo y a su desarrollo pero que no tienen por finalidad destruir personal o profesionalmente a las partes implicadas en el conflicto.</p>
	Acoso Sexual / Sexual Harrasment	<p>Cualquier conducta de naturaleza sexual no deseada y que pueda ser percibida u ocasione ofensa o humillación a una persona. Cuando tal conducta interfiere con el trabajo, o crea un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo. Si bien por lo general implica un patrón de comportamiento, también puede tomar la forma de un solo incidente.</p> <p>Hay que diferenciar el "acoso sexual" del "acoso por razón de sexo" dado que éste último constituye un tipo de acoso discriminatorio sobre Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres como "cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona o de su identidad de género, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo".</p>
	Discriminación	<p>Cualquier trato injusto o diferenciación arbitraria basada en la raza de la persona, sexo, religión, nacionalidad, origen étnico, orientación sexual, discapacidad, edad, idioma, origen social o cualquier otra condición social. La discriminación puede ser un hecho aislado que afecta a una persona o un grupo de personas en una situación similar</p>
	Conducta inadecuada y otros conflictos en el entorno laboral	<p>Conductas puntuales o recurrentes de abuso de poder tanto de dirección de los mandos o responsables de la empresa hacia sus subordinados, como maltrato hacia un empleado que se produce entre personas que no mantienen entre sí una relación de mando o jerarquía , o que si la tuvieran, ésta no sería relevante.</p>
Condiciones Laborales	Condiciones Laborales	<p>Errores en el proceso de retribución a empleados (pago de salarios, horas extra, bonus, etc) que no estén asociados a temas de fraude. Asimismo también se incluyen aquellas situaciones que supongan un riesgo laboral para el trabajador (Insalubridad, peligro de incendio...)</p>
Privacidad/seguridad de la información	Privacidad/seguridad de la información	<p>Uso de la información de la compañía, de clientes, empleados, accionistas o proveedores en beneficio propio o de terceros. Quebrantamiento de procesos que gestionan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.</p>
Actos contrarios a la integridad de la empresa	Conflicto de Intereses	<p>Situaciones en las que un beneficio o interés personal o privado influye en las decisiones profesionales adoptadas por un empleado, pudiendo este interés o beneficio personal entrar en colisión con los intereses de cualquier empresa del Grupo Telefónica (en adelante "la Empresa"). El conflicto de interés puede ser por parentesco, por participación en sociedades o por cualquier otra causa que el empleado considere que limita o condiciona su capacidad de decisión objetiva frente a terceros. A estos efectos se entiende por parentesco: el cónyuge o persona con análoga relación de afectividad, los ascendientes, descendientes, hermanos del empleado o su cónyuge, así como los cónyuges de estos. Asimismo, se considera que pudiera condicionar la capacidad de decisión del empleado, cuando este, alguno de sus parientes o personas con él concertadas ostenten o puedan ostentar, directa o indirectamente el control o ejerzan una influencia significativa u un cargo de administración o dirección en sociedades o entidades involucradas en un potencial conflicto de interés.</p>

Política de Gestión del Canal de Denuncias

Consejo de Administración

	Corrupción de Funcionarios Públicos	Serían aquellas conductas realizadas por empleados de Telefónica o a través de terceros, en contra de la integridad de la Empresa, que consistan en prometer, ofrecer, pagar, dar o autorizar la entrega de regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos a un funcionario o empleado público con el objetivo de influir u obtener un beneficio para la Compañía.
	Actos contrarios a la integridad en el ámbito privado	Serían aquellas conductas realizadas por empleados de Telefónica o través de terceros, en contra de la integridad de la Empresa, que consistan en: (a) bien prometer, ofrecer, pagar, dar o autorizar la entrega de regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos a cualquier persona, física o jurídica, en el ámbito privado, con la que no exista vínculo personal o económico, con el objetivo de condicionar la conducta del que recibe el incentivo; (b) bien recibir o aceptar regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos de cualquier persona, física o jurídica, en el ámbito privado, con la que no exista vínculo personal o económico, con el objetivo de obtener una ventaja o recompensa.
Fraude patrimonial	Fraude Externo	Acción intencionada o deliberada contra la compañía con el fin de desposeerla de propiedad o dinero mediante el engaño, un ardid u otro medio desleal. En este caso, en el fraude NO están involucrados empleados de Telefónica ni personas que actúen en su calidad de funcionarios públicos.
	Fraude Interno	Acción intencionada o deliberada contra la compañía con el fin de desposeerla de propiedad o dinero mediante el engaño, un ardid u otro medio desleal. En este caso, en el fraude SI están involucrados empleados de Telefónica y de haber personas físicas externas NO serán personas que actúen en su calidad de funcionarios públicos.
Trato de favor	Trato de Favor	Acto por el que se conceden privilegios, concesiones o beneficios a un tercero o a un empleado del Grupo con el que no existe o se desconoce vínculo personal o económico, otorgando a la otra parte una ventaja sobre los demás de forma que no se concurra en igualdad de condiciones. Se incluirán en ésta categoría las situaciones de trato de favor no contrarias a la integridad de la empresa y que no estén vinculadas a un Conflicto de Interés.
Reporte financiero	Control Interno sobre el Reporte Financiero	Irregularidades contables, relativas al control interno sobre la información financiera o sobre cuestiones de auditoría
Incumplimiento legal / normativo / contractual	Incumplimiento Ley	Cualesquiera otros Incumplimiento de leyes, legislaciones y obligaciones regulatorias, tanto nacionales como internacionales no incluidos en las categorías anteriores. De manera no exhaustiva dos situaciones: - En el caso que el incumplimiento esté relacionado con "Corrupción de Funcionarios Públicos" o "Actos contrarios a la integridad en el ámbito privado", se empleará la categoría así definida.
	Incumplimiento Normativo	Cualesquiera otros incumplimientos, de manera intencionada o no intencionada, de la normativa interna local o corporativa, no reflejados en los apartados anteriores. De manera no exhaustiva en el caso que el incumplimiento esté relacionado con la Normativa de Conflictos de Interés, se aplicará la naturaleza "Conflictos de Interés", si está relacionado con la Política Anticorrupción, se clasificará en los apartados correspondientes "Corrupción funcionarios públicos" o "Actos contrarios a la integridad en el ámbito privado".
	Incumplimiento Compromisos con Clientes	Incumplimientos de los compromisos contraídos con los clientes en relación a servicios contratados, facturación, calidad de productos y servicios, etc. o malas prácticas contrarias a los intereses del cliente.
Otras	Otras	Cualesquiera otras denuncias que no puedan ser asignadas a ninguna de las naturalezas anteriormente indicadas. Se intentara, en la medida de lo posible, utilizar esta categoría lo mínimo imprescindible.