

PRINCIPIOS DE NEGOCIO RESPONSABLE DE TELEFÓNICA

Nuestra forma de trabajar refleja el tipo de Compañía que queremos ser y cómo queremos que todos los que interactúan con nosotros nos vean.

Queremos ser una empresa en la que el cliente, el empleado, el proveedor, el accionista y la sociedad en general puedan confiar. Para conseguirlo, debemos comunicar de forma clara hacia nuestros grupos de interés cuales son los principios que nos guían en nuestras acciones. El presente documento pretende dar respuesta a esta necesidad: nuestros Principios de Negocio Responsable recogen las directrices que seguimos como Compañía en todo lo que hacemos.

En nuestra cadena de valor, socios comerciales y proveedores son parte importante, por lo que debemos exigirles también que adopten nuestros Principios o unos propios equivalentes que garanticen nuestro cumplimiento de lo que defendemos.

ÍNDICE

Introducción:

- Qué son los Principios de Negocio Responsable
- Por qué son importantes
- A quiénes van dirigidos
- Su cumplimiento

Nuestros Principios Básicos

Nuestros Principios de Negocio Responsable

1. Gestión ética y responsable
2. Nuestro compromiso con el Cliente
3. Nuestro compromiso con los Empleados
4. Gobierno Corporativo y Control Interno
5. Respeto a los Derechos de Privacidad y Libertad de Expresión
6. Nuestro compromiso con la Seguridad de la Información
7. La Comunicación Responsable
8. La Gestión Responsable de nuestra Cadena de Suministro
9. Nuestro compromiso con el Medio ambiente
10. Nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos.

Cómo puedo poner en práctica estos Principios

INTRODUCCIÓN

¿QUÉ SON LOS PRINCIPIOS DE NEGOCIO RESPONSABLE?

Se trata de los principios, normas y comportamientos que deben regir todo lo que decimos y hacemos en nuestra actividad diaria, tanto cuando actuamos de forma individual como en equipo. Tenemos una responsabilidad individual y compartida de actuar con integridad, transparencia y compromiso para generar y consolidar una relación de confianza con todos nuestros grupos de interés, y estos Principios de Negocio Responsable (nuestros “Principios”) son nuestra guía para cumplir con ella.

¿POR QUÉ SON IMPORTANTES?

Porque reflejan el tipo de compañía que queremos ser, nos ayudan a construir y mantener relaciones a largo plazo con nuestros grupos de interés, y afectan directamente a nuestra profesionalidad y a nuestra productividad. Además, nos permiten establecer relaciones

comerciales duraderas con socios y “partners” que cuentan con principios similares, con el objetivo común de contribuir a que el mundo sea un mejor lugar para vivir.

Estos Principios deben servirnos de guía en todas nuestras actuaciones y decisiones, y a la hora de comunicarnos con los demás, tanto dentro como fuera de la Compañía.

¿A QUIÉNES VAN DIRIGIDO?

Estos Principios van dirigidos a todos los que formamos parte de la Compañía, con independencia de dónde desarrollamos nuestra actividad y de nuestro cargo o función dentro de la misma. Estos Principios también se dirigen a nuestros proveedores y socios comerciales, con el objetivo de que se cumplan en toda nuestra cadena de valor.

SU CUMPLIMIENTO

La observancia de estos Principios por todos ayudará a que esta Compañía pueda actuar de forma ética y responsable frente a todos sus grupos de interés y la sociedad en general, por lo que es importante que tengamos herramientas a nuestra disposición para actuar cuando consideremos que estos principios o las normas internas que se aprueben en el desarrollo (o para el desarrollo) de estos Principios no se estén cumpliendo.

Cualquier cliente, empleado, proveedor, accionista, socio u otro grupo de interés debe disponer de un canal de comunicación anónimo y seguro, que permita comunicar dudas o denuncias en relación con el cumplimiento de estos Principios. En este sentido, los empleados disponen del Canal de Denuncias ([link](#)), y los demás grupos de interés pueden comunicarse con nosotros a través del Canal de Negocio Responsable ([link](#)).

En ambos casos, la Compañía dará seguimiento de forma diligente y respetuosa a cualquier comunicación que le llegue, y se compromete a responder y actuar, si fuera necesario, en un plazo razonable.

En los casos en los que la Compañía constate que un empleado infringe de forma consciente cualquiera de estos Principios, la Compañía se reserva el derecho de actuar, adoptando las medidas que se estimen oportunas, y si fuera preciso, imponiendo la pertinente sanción y/o adoptando las acciones legales permitidas de acuerdo con el régimen laboral y/o penal aplicable en cada caso.

NUESTROS PRINCIPIOS BÁSICOS

Nuestro Principios de Negocio Responsable emanan de tres valores básicos: la integridad, el compromiso y la transparencia, valores esenciales para fomentar la relación de confianza que Telefónica quiere tener con sus grupos de interés.

- **LA INTEGRIDAD**

Nuestra integridad implica honestidad y actuar de acuerdo con unos estándares éticos que son innegociables.

- **EL COMPROMISO**

La relación que mantenemos con cada uno de nuestros grupos de interés se fundamenta en un compromiso de actuar siempre de forma responsable y cumplir con lo prometido.

- **LA TRANSPARENCIA**

Nos comprometemos a que nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general, tengan información clara y accesible sobre nuestra estrategia y nuestras actividades y que puedan en todo momento consultar las dudas o preguntas que puedan tener en relación con las mismas.

NUESTROS PRINCIPIOS DE NEGOCIO RESPONSABLE

1. Gestión ética y responsable

Respeto por la ley

Velamos por el cumplimiento de todas las regulaciones y normas que nos son aplicables, tanto a nivel nacional como internacional, y desarrollamos políticas y normas internas que tienen por objetivo fomentar el cumplimiento de estas normas por parte de todos los empleados de la Compañía.

Honestidad

Evitamos cualquier actuación que podría ser interpretada como deshonesta, incluyendo situaciones de conflictos de interés o situaciones que generen ventajas indebidas para la Compañía.

Exigimos a todos los empleados que actúen con integridad personal, promoviendo siempre los intereses de la Compañía por encima de intereses personales.

Esto implica:

- Que se prohíbe todo tipo de soborno; que no se permite prometer, ofrecer o dar cualquier beneficio o ventaja de cualquier naturaleza a personas, con el fin de influir en decisiones de cualquier tipo (incluidas las gubernamentales, administrativas o judiciales) u obtener ventajas indebidas para la Compañía. También se prohíbe aceptar cualquier beneficio o ventaja que pueda resultar en un incumplimiento de las obligaciones y deberes de los empleados de la Compañía.
- Que no ofrezcamos o aceptemos regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial.
- Que evitemos cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las de la Compañía.

Activos empresariales

Mantenemos y conservamos nuestros activos físicos, financieros e intelectuales, y hacemos un uso eficiente y adecuado de ellos.

Transparencia de la Información

Proporcionamos, de inmediato y sin discriminar, toda la información relevante. Somos conscientes de la importancia para todos nuestros grupos de interés de compartir información veraz, completa, oportuna y clara en los informes que registramos ante los pertinentes Organismos Supervisores de los Mercados de Valores, así como en otras comunicaciones públicas de la Compañía.

Información Privilegiada

Nos abstenemos de utilizar, en beneficio propio o de terceros información privilegiada, salvaguardando la confidencialidad y estableciendo los controles y procesos legalmente requeridos por los Organismos Supervisores de los Mercados de Valores en todas las actuaciones relacionadas con dichos mercados.

Transparencia Fiscal

Actuamos con honestidad, transparencia y respeto por la ley en la gestión de nuestros asuntos fiscales, y estamos comprometidos con nuestra obligación de pagar los impuestos legalmente exigibles de forma adecuada en todos los países en los que operamos, contribuyendo así a su progreso económico y social. Además, velamos por la transparencia y la plena información, local y global, para facilitar la comprensión de nuestros asuntos fiscales.

Competencia Leal

Creemos en mercados libres y condiciones de competencia justas. Nos comprometemos a prácticas de competencia leales en todos nuestros mercados.

Neutralidad política

La Compañía se mantiene neutral a nivel político. En ningún momento toma posición, directa o indirectamente, a favor o en contra de ningún partido político.

No realizamos donaciones a partidos políticos u organizaciones, públicas o privadas, cuyas actividades estén claramente vinculadas a la política. Esto no impide que demos a conocer nuestros puntos de vista en los asuntos que puedan afectar a la gestión y la sostenibilidad de la Compañía a través de actividades de “lobbying” o relacionamiento. Informamos de forma transparente de nuestra actividad de “lobbying” o relacionamiento, en su caso, a través de los diferentes registros existentes con este objetivo.

Derechos Humanos

Respetamos y promovemos de forma proactiva los derechos humanos y laborales reconocidos internacionalmente, incluyendo los contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como los principios relativos a los derechos reconocidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los ocho Convenios Fundamentales que los desarrollan.

2. Nuestro Compromiso con el Cliente

Nuestros clientes no solo exigen productos y servicios de calidad, también nos piden que actuemos de forma transparente y honesta hacia ellos.

La prioridad de cada uno de nosotros es en todo momento cumplir con este compromiso con el fin de establecer una relación de confianza y de beneficio mutuo.

El cliente es y debe ser el punto de partida en todo lo que hacemos, y por ello nos esforzamos en conocer sus opiniones y necesidades, en tratar de anticiparnos a estas últimas, y en medir su grado de satisfacción con nuestros productos y servicios.

Debemos atenernos siempre a unos estándares de confianza que constituyen la **Promesa Cliente de Telefónica**: un compromiso firme de actuar con transparencia, sencillez e integridad.

Debemos ofrecer sólo lo que estamos seguros de poder cumplir. Incluimos información veraz, clara, útil y precisa al comercializar nuestros productos y servicios. Comprobamos que éstos cumplen todas las especificaciones requeridas y publicitadas.

Controlamos y aseguramos que tanto nuestros propios productos y servicios como los que distribuimos cumplen todos los estándares de seguridad y calidad de fabricación. Cuando, en el ejercicio de nuestra diligencia, detectamos un riesgo en este sentido, damos a conocer la situación y tomamos las acciones oportunas para eliminarlo.

Le facilitamos al cliente la información necesaria para poder entender el alcance del producto o servicio y los costes asociados al mismo, y facilitamos información detallada de facturación y cobro.

Ponemos a disposición de nuestros clientes diferentes canales para que puedan comunicarse con nosotros para pedir información o manifestar su disconformidad con nuestros productos o servicios cuando así suceda. Actuamos de forma rápida y diligente para resolver cualquier solicitud acreditada.

3. Nuestro compromiso con los Empleados

Los empleados son el activo más importante de la Compañía. Su entusiasmo y compromiso con la estrategia de Telefónica es clave para que Telefónica pueda alcanzar su visión.

Desarrollo Profesional

Apoyamos el desarrollo profesional de nuestros empleados, fomentando la mejora de sus capacidades y competencias. Para ello ponemos a disposición de todos, las herramientas para asegurar una formación continua.

Nuestros procesos de selección, contratación, formación y promoción interna están basados en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales.

Promovemos que se conozca cómo se lleva a cabo la evaluación de las aportaciones de los empleados a la consecución de los objetivos de la Compañía. Promovemos que estos participen activamente en el proceso de evaluación, para que entre todos podamos seguir mejorando en nuestro trabajo.

Queremos contribuir también a su desarrollo personal a través de herramientas de formación y de información, y a que puedan alcanzar un equilibrio entre la vida profesional y personal.

Compensación

Procuramos que nuestras compensaciones sean justas y adecuadas a los mercados laborales en los que desarrollamos nuestras operaciones.

Derechos Laborales

Garantizamos que todos los empleados disfruten de sus derechos laborales, no tolerando en ningún caso el trabajo forzado, amenazas, coacción, abuso, discriminación, violencia o intimidación, o trabajo infantil en nuestro entorno laboral.

Garantizamos el derecho de nuestros empleados a pertenecer a la organización sindical de su elección y no toleramos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participen en actividades sindicales.

Diversidad

Creemos en la importancia de trabajar con equipos diversos, para reflejar la realidad de las sociedades a las que nos dirigimos y poder anticipar mejor sus necesidades.

Promovemos equipos diversos, garantizando la igualdad de oportunidades. Tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares.

Seguridad y Salud

Establecemos todos los procesos necesarios para evitar accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociadas con nuestra actividad profesional a través del cumplimiento estricto de nuestros entornos regulatorios, la formación y la gestión preventiva de los riesgos laborales. Animamos a todos los empleados a que cuiden su salud y la salud de las personas que les rodean.

4. Gobierno Corporativo y Control Interno

Gobierno Corporativo

La Compañía se gestiona de acuerdo a los estándares más elevados en materia de gobierno corporativo. Nos guiamos por las mejores prácticas internacionales en la materia y más

específicamente por los códigos y normativa que nos son aplicables en los mercados en los que cotizamos.

Accionistas

Tenemos herramientas y mecanismos que protegen a los accionistas, garantizándoles tener acceso a la información financiera y estratégica que les permita partir de la necesaria equidad en el acceso a la información y toma de decisiones. Es por ello que en Telefónica contamos con una Oficina del Accionista, dirigida a la atención del accionista minoritario, y un área de Relaciones con Inversores, para atender al inversor institucional, y ponemos a disposición de todos a través de nuestra página web toda la información actualizada de la Compañía, y, entre otras materias, sobre el comportamiento de la acción, sobre la información financiera registrada ante los Organismos Supervisores, presentaciones de conferencias y foros, hechos relevantes, calendarios financieros y puntos de contacto.

Control Interno y Gestión de Riesgos

Establecemos controles adecuados para evaluar y gestionar todos los riesgos relevantes para la Compañía.

Nuestras actividades de gestión de riesgos están coordinadas por el área de Auditoría interna y cuentan con la colaboración de todas las áreas internas de la Compañía, que se encargan de identificar e implementar planes de gestión de riesgos siempre y cuando la situación lo requiera. Las actividades en materia de cumplimiento normativo complementan dicho sistema de controles.

5. Respeto a los Derechos de Privacidad y de Libertad de Expresión

Como compañía que se dedica a la tecnología de la información y comunicación, damos especial importancia a la protección de los derechos de los usuarios que afecten a la confidencialidad, la privacidad, y la seguridad de la información. Al facilitar la conectividad y al ofrecer servicios de valor añadido, somos especialmente cuidadosos en proteger a nuestros clientes en estos ámbitos, en la medida en que podemos influir en el control sobre estos derechos.

La seguridad y el respeto a la privacidad de los datos son la base de nuestro negocio y nuestra preocupación primordial cuando diseñamos nuestros servicios. Estamos comprometidos con el cumplimiento de la normativa en los mercados en los que operamos. En cualquier caso, nuestros clientes deben saber qué datos personales recogemos, cómo y para qué los usamos, y deben poder controlar su uso.

Nuestro compromiso con el cumplimiento legal requerirá, en circunstancias excepcionales y siempre expresamente previstas en las leyes nacionales, dar respuesta a solicitudes administrativas o judiciales de determinada información sobre las comunicaciones de

nuestros clientes o bloqueos de contenidos. Nos comprometemos en estas situaciones a seguir los procedimientos internos que garanticen el cumplimiento de la legislación aplicable.

6. Nuestro compromiso con la Seguridad de la Información

Nuestro compromiso en seguridad es anticipar, prevenir y responder a las amenazas garantizando un nivel mínimo homogéneo y acorde con las necesidades de cada negocio.

Implementamos las medidas de seguridad necesarias para proteger a las personas y sus bienes, como la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que gestionamos. En caso de que la seguridad se vea comprometida del modo que sea, actuamos con rapidez y responsabilidad para solucionar el problema.

7. La Comunicación Responsable

Promovemos la libertad de expresión, el pluralismo, la diversidad y asumimos los compromisos de información veraz, educación e inclusión. Como compañía que no sólo se dedica a facilitar la comunicación, sino también a generar contenidos de entretenimiento, culturales, deportivos, publicitarios y de otro tipo que pueden generar impacto e influencia en la sociedad, asumimos nuestra responsabilidad en promover una comunicación responsable, ética y de calidad.

8. La Gestión Responsable de Nuestra Cadena de Suministro

Los productos y servicios que ofrecemos al cliente, son siempre el resultado de una relación mutuamente provechosa con nuestros socios comerciales y proveedores. Debemos procurar que estas relaciones sean equilibradas y de confianza mutua, y que generen un compromiso mutuo con la calidad, la innovación y la satisfacción del cliente final.

Nos comprometemos a actuar con rigor, objetividad, transparencia y profesionalidad en la relación con nuestros socios comerciales y proveedores.

Para poder cumplir con nuestro compromiso de responsabilidad en toda nuestra cadena de valor, exigimos a nuestros socios comerciales y proveedores que cumplan con nuestros Principios de Negocio Responsable o unos principios propios equivalentes, además de exigirles el cumplimiento con nuestra Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. Todos en la Compañía llevamos a cabo compras o contrataciones a la hora de cumplir con nuestras funciones. Es importante que asumamos nuestra responsabilidad individual en trabajar con proveedores y socios responsables, y que llevemos a cabo los controles razonables para asegurarnos, más allá de la calidad del servicio prestado o producto

entregado, de que actúen en todo momento de forma responsable frente a sus grupos de interés.

Utilizamos un sistema de compras global que promueve la competencia y garantiza la transparencia e igualdad de oportunidades para todos nuestros socios y proveedores actuales o potenciales.

9. Nuestro Compromiso con el Medio ambiente

La protección del medio ambiente es esencial para el desarrollo sostenible, y las empresas tenemos una responsabilidad en contribuir a su conservación. Telefónica trabaja en minimizar su impacto negativo en el medio ambiente y también en la generación de servicios que ayuden a mitigar los efectos nocivos de otros sectores en el mismo.

Asumimos compromisos específicos en los aspectos más materiales, como la eficiencia energética, la reducción de emisiones y el consumo de energías renovables, contribuyendo así a la descarbonización de la economía. Implementamos sistemas de gestión ambiental que, además de garantizar el cumplimiento con la legislación ambiental, nos ayudan a mejorar la eficiencia en el uso de los recursos, a reducir o reusar nuestros residuos y a minimizar nuestro impacto en la biodiversidad. Incorporamos estándares medioambientales a nuestros procesos de compra con el objetivo de involucrar a nuestros proveedores en la reducción de la huella ambiental de toda nuestra cadena de valor.

Para poder cumplir con estos compromisos promovemos que cada uno de nosotros adopte un comportamiento medioambiental responsable, y que avancemos en sensibilizar al cliente final sobre nuestros avances en este ámbito.

10. Nuestro compromiso con las Sociedades en las que operamos

Como compañía centrada en las telecomunicaciones y los servicios tecnológicos de valor añadido, queremos asumir nuestra responsabilidad en la contribución al progreso social, tecnológico y económico de los países en los que operamos, invirtiendo en infraestructuras de telecomunicaciones, generando empleo y desarrollando servicios que mejoran el acceso a la tecnología y la calidad de vida de las personas.

Dedicamos un esfuerzo especial a promover el uso responsable de la tecnología, con el objetivo de contribuir a que la tecnología impacte de forma positiva en todos los ámbitos de nuestra vida diaria. Estamos especialmente comprometidos con la protección de los niños y jóvenes online.

Asimismo, colaboramos con organizaciones cívicas, comunitarias, no lucrativas y con iniciativas públicas orientadas a erradicar los problemas sociales en las comunidades locales donde operamos, aportando nuestras capacidades y nuestra tecnología.

¿CÓMO PUEDO PONER EN PRÁCTICA ESTOS PRINCIPIOS?

Si alguna vez no estás seguro de cómo actuar, pregúntate lo siguiente:

¿Es coherente con nuestros Principios?

¿Es legal?

¿Es ético?

¿Genera una relación de confianza con mi cliente, mi socio, mi compañero de trabajo?

¿Generaría un problema para la Compañía si apareciese en la prensa?

¿Qué harían en esta situación las personas que más respeto?

Si todavía no lo tienes claro, pide consejo. Hay muchas situaciones que no están directamente recogidas en nuestros Principios. Puedes obtener ayuda consultando:

- Nuestras políticas y normas. Aquí encontrarás recursos que te servirán para profundizar en nuestras políticas, normas y manuales.
http://telefonica.telefonica/es/normativa_grupo_telefonica/index.shtml
Asimismo, las áreas de cumplimiento pueden ayudarte en la interpretación de las normas que desarrollan los Principios de Negocio Responsable.
- Si eres empleado, a tu superior, a la Oficina de Negocio Responsable de tu país, o al Canal de Negocio Responsable, la línea confidencial y anónima en la que puedes hacer preguntas, pedir consejos o plantear cuestiones relativas a los Principios.
- Si eres proveedor u otra parte interesada, a través del Canal de Negocio Responsable en nuestra página web(link). Examinaremos cada consulta dentro de la más estricta confidencialidad y responderemos en un plazo razonable en función de la consulta realizada.