

Telefonica



NUESTROS
principios
de actuación

Telefonica



nuestros principios de actuación

Nuestros Principios de Actuación **inspiran y definen** la manera en la que **desarrollamos nuestra actividad**.

Nuestros Principios de Actuación deberán **ser aplicados por todos los empleados** en el ejercicio de todas sus actividades.

Sobre la base de estos Principios, **construimos nuestra reputación, nos hacemos merecedores de la confianza** de nuestros grupos de interés y **maximizamos el valor a largo plazo** para nuestros accionistas y para la sociedad en general.

Confiamos en que nuestros **socios y proveedores sigan principios de actuación** similares a los nuestros.



Telefónica ha experimentado cambios sustanciales en los últimos años. Hemos presenciado un crecimiento sin precedentes en nuestra empresa, añadiendo muchos nuevos clientes, empleados, proveedores y otros representantes sociales a nuestro equipo. Sin duda, éste es un buen momento para publicar y reforzar nuestro compromiso de actuar en línea con los principios éticos más exigentes y promover la “confianza” como el valor central de nuestra compañía.

Ser parte de Telefónica implica el compromiso de respetar y cuidar de nuestra marca en todas sus formas, pues la confianza que seamos capaces de inspirar estará basada en nuestras actitudes y expresiones. Nuestra reputación se construye y se ve afectada por decisiones y acciones tomadas por cada uno de nosotros. El cumplimiento de nuestros Principios de Actuación nos ayuda a tomar decisiones y actuar con integridad y profesionalidad; tanto en el diseño e implementación de nuestros procesos de trabajo como en la manera en la que interactuamos con nuestros clientes, accionistas, empleados, proveedores y sociedad en general. Por ello, es prioritario que todos los empleados conozcan tanto el espíritu como el contenido de nuestros Principios de Actuación.

presentación



Los profesionales han de enfrentarse a situaciones difíciles en el desempeño de su actividad y los Principios de Actuación ayudarán a la adopción adecuada de decisiones. Es imposible describir todos los posibles dilemas éticos con los que podemos encontrarnos, por ello, se ha diseñado un curso de formación de los Principios de Actuación que tiene por objeto ayudar a su entendimiento y fortalecer el compromiso con nuestros valores.

Nuestros Principios de Actuación aplican en todo momento a todos los profesionales de Telefónica, y a la compañía en general. Adicionalmente, dado que las actividades de nuestros socios y proveedores pueden afectar a nuestra reputación, confiamos en que cumplan con los mismos principios de actuación que nosotros y les alentamos a ello.

Adicionalmente, la Oficina de los Principios de Actuación de Telefónica ofrece recomendaciones que pueden clarificar cualquier duda que pueda surgir, así como examinar y resolver cualquier comunicación relativa al incumplimiento de los Principios de Actuación.

Te agradezco de antemano tu compromiso con nuestros Principios de Actuación, pieza clave para alcanzar nuestra visión de mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores basados en tecnologías de información y comunicación.

Recibe un cordial saludo,

César Alierta
Presidente Ejecutivo, Telefónica, S.A.

“Queremos mejorar la vida de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores basados en las tecnologías de información y comunicación”

Trabajamos continuamente para...

- Ofrecer a nuestros profesionales el mejor lugar para trabajar, atrayendo y reteniendo el talento y garantizando las mejores oportunidades de desarrollo personal
- Poner las necesidades del cliente en el centro de todo lo que hacemos, para lograr su máxima satisfacción con nuestros servicios y soluciones
- Proporcionar a nuestros accionistas la mejor combinación de crecimiento y rentabilidad del sector
- Actuar como un importante motor del desarrollo tecnológico, económico y social en las comunidades donde estamos presentes, combinando nuestra ambición de ser globales y eficientes, con la vocación de satisfacer los requisitos de cada mercado local
- Ser innovadores, competitivos, abiertos, comprometidos y confiables en todo lo que hacemos

Espíritu de
Progreso

visión, valores

- **Innovadora**
Traducimos la tecnología en algo fácil de entender y de usar. La innovación es una fuente constante de inspiración para todo lo que hacemos, tanto en nuestros servicios como en nuestros sistemas de gestión, y nos permite anticiparnos al mercado y a las expectativas de nuestros clientes
- **Competitiva**
La innovación nos ayuda a ser más competitivos. No nos conformamos con lo que ya hemos conseguido y no hay límites a la sana ambición de ser un líder mundial de las Telecomunicaciones. Nuestra obligación es ir más allá en todo lo que hacemos, sin renunciar nunca a nada
- **Abierta**
Actuamos de forma clara, abierta, transparente y accesible con todos. Hacemos de la escucha y el diálogo una de nuestras mejores fortalezas. Somos una compañía que se implica y aprende de las realidades culturales y sociales de las comunidades en las que estamos presente
- **Comprometida**
Demostramos nuestro compromiso cuando cumplimos lo que decimos; cuando aplicamos de forma responsable la capacidad transformadora de nuestras tecnologías; y cuando reconocemos que la forma de alcanzar el resultado es tan importante como el resultado en sí mismo
- **Confiable**
Confiable es resultado de fiabilidad y confianza. La fiabilidad en todo lo que hacemos tiene que ser fuente de diferenciación, de competitividad, de liderazgo y de relación con nuestras audiencias a largo plazo. La confianza se gana, por nuestra capacidad de cumplir los compromisos adquiridos. Nuestra meta es ganar la confianza de todos

principios generales

honestidad y confianza

- Seremos honestos y dignos de confianza en todas nuestras negociaciones, cumpliendo con los compromisos adquiridos
- Protegeremos la confidencialidad de la información de la Compañía que nos ha sido confiada, así como la relativa a clientes, accionistas, empleados o proveedores

respeto por la ley

- Velaremos por el cumplimiento de todas las legislaciones, normativas y obligaciones regulatorias, tanto nacionales como internacionales, considerando además entre ellas las políticas y normativas internas
- Competiremos de forma íntegra en nuestros mercados. Consideramos que los consumidores y la sociedad en general se benefician de mercados abiertos y libres

integridad

- En ningún caso ofreceremos o aceptaremos regalos, invitaciones, prebendas u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial
- Evitaremos o declararemos cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas
- Nos comportaremos con rectitud, sin buscar en ningún caso beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de nuestra posición o nuestros contactos en Telefónica
- Actuaremos institucionalmente con absoluta neutralidad política y nos abstendremos de cualquier toma de posiciones directa o indirecta, sea a favor o en contra de los procesos y actores políticos legítimos. En particular, no efectuaremos donaciones en metálico o en especie, de ninguna índole, a partidos políticos, organizaciones facciones, movimientos, entidades, sean éstas de carácter público o privado cuya actividad esté claramente vinculada con la actividad política

derechos humanos

- Respetaremos los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo
- Impulsaremos la igualdad de oportunidades y trataremos 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

Nuestros principios
definen nuestra conducta ética en todo lo que hacemos

nuestros empleados pueden confiar en nosotros

desarrollo profesional

- Haremos partícipes a los empleados de las estrategias para fortalecer su compromiso y entusiasmo por alcanzar nuestra visión
- Promoveremos el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias
- Nuestras políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los empleados deberán estar basadas en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales
- Los empleados serán informados de las políticas de evaluación de su trabajo, y participarán activamente dentro del marco de los procesos de gestión articulados para mejorar su trabajo, iniciativa y dedicación

compensación

- Ofreceremos a nuestros empleados una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrollamos nuestras operaciones

derechos humanos

- No toleraremos ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado, ni ninguna forma de amenaza, coacción, abuso, violencia o intimidación en nuestro entorno laboral, ni directa ni indirectamente
- Respetaremos el derecho de nuestros empleados de pertenecer a la organización sindical de su elección y no toleraremos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participen en actividades sindicales

seguridad y salud

- Ofreceremos a nuestros empleados un entorno laboral seguro. Estableceremos los mecanismos adecuados para evitar los accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociadas con nuestra actividad profesional a través del cumplimiento estricto de todas las regulaciones, la formación y la gestión preventiva de los riesgos laborales

nuestros clientes pueden confiar en nosotros

productos y servicios

- Ofreceremos a nuestros clientes productos y servicios innovadores, confiables y que tengan una buena calidad y un precio ajustado
- Controlaremos y aseguraremos que nuestros productos propios y los que distribuimos cumplen todos los estándares de seguridad y calidad de fabricación. Pondremos de manifiesto cualquier caso en el que se detecte riesgo para la salud, tomando las acciones oportunas para resolverlos

comunicaciones y publicidad

- Seremos honestos con nuestros clientes, proporcionándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar nuestros productos. Adicionalmente comprobaremos que nuestros productos cumplen todas las especificaciones requeridas y publicitadas
- Si nuestros clientes están disconformes con nuestros productos o servicios, les ofreceremos la información necesaria para plantear sus reclamaciones

nuestros accionistas pueden confiar en nosotros

gobierno corporativo

- Gestionaremos la Compañía de acuerdo a los estándares más elevados y las mejores prácticas existentes en materia de gobierno corporativo

creación de valor y transparencia

- Gestionaremos la Compañía con el objetivo de crear valor para nuestros accionistas
- Nos comprometemos a facilitar toda la información relevante para sus decisiones de inversión de manera inmediata y no discriminatoria

control interno y gestión de riesgos

- Estableceremos los controles adecuados para evaluar regularmente y gestionar los riesgos para nuestro negocio, nuestras personas y nuestra reputación

- Aseguraremos que los registros de actividad financieros y contables se preparan de manera precisa y fiable
- Colaboraremos y facilitaremos el trabajo de las unidades de auditoría interna, inspección, intervención y otras de control interno, así como de los auditores externos y autoridades competentes

activos empresariales

- Mantendremos y conservaremos nuestros activos, haciendo un uso eficiente y adecuado de los mismos, bien sean activos físicos, financieros e intelectuales
- No toleraremos el uso de material informático que pudieran ocasionar un deterioro de activos de la empresa o de su productividad, ni para la comisión de actividades ilícitas, fraudulentas, ilegales o que pongan en peligro la reputación de la Compañía

nuestras comunidades pueden confiar en nosotros

desarrollo de la sociedad

- Contribuiremos al progreso social, tecnológico y económico de los países en los que operamos, fundamentalmente a través de inversiones en infraestructuras de telecomunicaciones, generación de empleo y del desarrollo de servicios que mejoran la calidad de vida de la comunidad local
- Buscaremos colaborar con organizaciones cívicas, comunitarias y no lucrativas y con iniciativas públicas orientadas a la disminución de problemas sociales en las regiones en las que operamos; fundamentalmente a través del uso de nuestras capacidades y nuestra tecnología

medio ambiente

- Estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno

nuestros proveedores pueden confiar en nosotros

conflictos de interés

- Estableceremos controles para que ninguna persona con interés económico significativo (sea a través de empleo, inversión, contrato o similar) en un proveedor adjudicatario o potencial esté involucrada, directa o indirectamente, en un proceso de compra o en una decisión asociada a dicho proveedor

igualdad y transparencia

- Garantizaremos la transparencia e igualdad de oportunidades para todos los proveedores que envíen ofertas, promoviendo la competencia siempre que sea posible
- Utilizaremos sistemas de compras corporativos, con el objetivo adjudicar contratos sobre la base de criterios objetivos, que garanticen la disponibilidad de los productos y los servicios en las mejores condiciones existentes

responsabilidad con la cadena de suministro

- Requeriremos a nuestros proveedores que desarrollen su negocio aplicando principios similares a los señalados en estos principios y les exigiremos el cumplimiento de la ley y la regulación existente en cada país
- Cumpliremos con los compromisos de pago acordados con los proveedores

Responsabilidades de cumplimiento de los principios

Todos los directivos tienen la responsabilidad de:

- Comunicar los Principios de Actuación a sus equipos
- Liderar su cumplimiento a través del ejemplo
- Apoyar a sus equipos en los dilemas éticos que puedan surgir en cada momento
- Corregir desviaciones detectadas en el cumplimiento de los Principios de Actuación
- Establecer en tiempo y forma mecanismos que aseguren el cumplimiento de los Principios de Actuación en sus áreas de responsabilidad
- Informar a la Oficina de los Principios de Actuación de los procesos y/o actuaciones en los que se detecten colisiones con los mismos



los principios en la práctica

Todos los profesionales tendrán la responsabilidad de:

- Conocer los Principios de Actuación y tomar sus decisiones de acuerdo a estos principios y a las políticas que emanan de los mismos. Adicionalmente, deberán comunicar de forma responsable cualquier indicio de existencia de procesos y/o actuaciones que puedan colisionar con los Principios de Actuación
- La inobservancia de los Principios de Actuación y de las normas derivadas del desarrollo de políticas específicas, podrían dar lugar a la apertura e iniciación de los procedimientos previstos a tal efecto en la normativa correspondiente, tanto para directivos como para empleados

El canal web de Principios de Actuación de Telefónica ofrecerá más detalles para apoyar a los directivos y empleados en el cumplimiento de estas responsabilidades

Asesoramiento

Para la toma de decisiones que puedan poner en riesgo el cumplimiento de los Principios de Actuación, los empleados deberán analizar:

- La legalidad de la acción
- Su capacidad para adoptarla
- El potencial impacto en los medios
- La compatibilidad con el principio de integridad empresarial y demás criterios de idoneidad

En caso de duda, los empleados deben consensuar la decisión con su superior inmediato y visitar el canal web de Principios de Actuación, que ofrece información relativa a:

- Acceso a cursos de formación
- Copias adicionales de este documento de Principios de Actuación
- Un canal de aportes y sugerencias para futuras actualizaciones de este documento
- Documento de cuestiones más frecuentes

Como última vía, los empleados pueden plantear solicitar asesoramiento ante la Oficina de los Principios de Actuación de Telefónica:

oficinadeprincipiosdeactuacion@telefonica.es

Canal confidencial

Todo empleado tiene la posibilidad de realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones asociadas al cumplimiento de los Principios de Actuación y políticas asociadas a través del canal de ayuda confidencial disponible en el **canal web de los Principios de Actuación** para empleados.

Los proveedores y demás interesados podrán acceder también a canales confidenciales a través de los portales habilitados para la relación con los diferentes grupos de interés.

Las cuestiones pueden ser comunicadas de forma anónima o personal. No obstante, la identificación del comunicante, y la mayor información que éste pueda aportar, nos permitirán una mejor y más exhaustiva investigación y posibilidad de respuesta a la denuncia, consulta o sugerencia que se plantee.

Quienes soliciten consejo o quieran comunicar un incidente serán tratados con respeto y dignidad, de acuerdo a los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** los datos y las declaraciones realizadas se examinarán con estricta confidencialidad
- **Exhaustividad:** la información recibida sobre potenciales incumplimientos de nuestros Principios de Actuación serán investigadas detallada y completamente para determinar la veracidad de la situación declarada
- **Respeto:** en todo momento se tendrán en consideración los derechos de aquellas personas involucradas en potenciales incumplimientos. Antes de realizar valoraciones sobre las situaciones declaradas, las personas y/o empleados afectados tendrán el derecho de trasladar las razones y explicaciones que juzguen necesarias
- **Fundamento:** cualquier decisión deberá ser adoptada de forma razonada, proporcionada, apropiada y considerando las circunstancias y entorno de los hechos

Esperamos que nuestros empleados y directivos actúen de forma profesional y de acuerdo a los más elevados estándares de integridad. El uso de los canales de ayuda confidencial debe ser consistente con esta responsabilidad

Acerca de este documento

Nuestros Principios de Actuación han sido formulados contando con las opiniones de nuestros grupos de interés, incluyendo empleados, representantes sociales, consumidores, proveedores, comunidades locales y accionistas.

Para ofrecer opinión acerca de los Principios de Actuación, los empleados de Telefónica pueden utilizar los detalles de contacto que aparecen en la Intranet.

Oficina de los Principios de Actuación de Telefónica

Nuestros Principios de Actuación son el fundamento para la toma de decisiones con rigor y profesionalidad. Para asegurar su cumplimiento, Telefónica y sus unidades de negocio asignarán los recursos necesarios.

La Oficina de los Principios de Actuación de Telefónica ha sido establecida con el fin de:

- Divulgar los Principios de Actuación en Telefónica, lo que incluye la preparación de documentos, materiales de formación y presentaciones
- Revisar los procesos y controles para asegurar que son proporcionados y apropiados para el cumplimiento de las exigencias legales, los Principios de Actuación y las mejores prácticas establecidas
- Estudiar y dar respuesta a preguntas, quejas o alegaciones planteadas por los empleados, proveedores o socios
- Identificar e impulsar el desarrollo de las políticas necesarias para la adecuada aplicación y cumplimiento de los Principios de Actuación

Contacta con nosotros en:

oficinadepincipiosdeactuacion@telefonica.es

Contacta con nosotros en:

oficinadeprincipiosdeactuacion@telefonica.es

