



GESTIÓN RESPONSABLE

Derechos Humanos: **compromiso**_

Nos comprometemos a trabajar, dentro de nuestro ámbito de influencia, para evitar de forma proactiva cualquier tipo de abuso contra los Derechos Humanos

En Telefónica somos conscientes de que la gestión consistente de los Derechos Humanos es crítica para el éxito de nuestro negocio, especialmente por:

- La heterogeneidad de los desafíos y oportunidades en el ámbito de los Derechos Humanos en los países donde operamos.
- El desarrollo de la tecnología hace que los riesgos y oportunidades en Derechos Humanos sean mucho más significativos para nuestro sector. Además, su importancia va en aumento con el desarrollo del *Internet de las Cosas* o el *Big Data*.

Como consecuencia de ello, en Telefónica estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos y recogidos en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos (UDHR)*, el *Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos (ICCPR)*, el *Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ICESCR)*, la Organización Internacional del Trabajo (OIT); las ocho convenciones centrales sobre los Derechos Humanos Fundamentales, la *Convención 169* de la OMT sobre los derechos de los pueblos indígenas, la *Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (UNCRC)* y la *Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de personas con discapacidad (CRPD)*.

Como miembros del *Global Compact* desde 2002, hemos asumido el compromiso de respetarlos y protegerlos, conforme a los 10 principios básicos. Asimismo, respetamos el marco establecido en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Nuestro Compromiso

En línea con nuestros *Principios de Actuación*, estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos de nuestros empleados, miembros de la comunidad, clientes y socios comerciales, así como los de los millones de personas en las que influimos cada día a través de nuestros productos y servicios.

Nos comprometemos a esforzarnos dentro de nuestro ámbito de influencia –que incluye a nuestros empleados, socios comerciales y otros actores vinculados con nuestros negocio– en el conocimiento, aprendizaje continuo y mejora, en caso necesario, con el fin de asegurar y evitar de forma proactiva cualquier tipo de abuso contra de los Derechos Humanos, así como también cualquier complicidad derivada de situaciones de abuso de nuestros socios comerciales.

Nuestra estrategia en materia de Derechos Humanos se ha desarrollado en torno a cinco factores clave que cubren nuestra esfera de influencia:

- 1. Nuestra gente.** Respetamos a nuestros empleados definiendo e implantando elevados estándares laborales, medioambientales, de salud y de seguridad, además de contar con condiciones laborales justas, equitativas y de excelencia.
- 2. Nuestra tecnología.** Creemos que la tecnología tiene un impacto positivo en los Derechos Humanos. Usados de forma apropiada, nuestros productos y servicios deberían facilitar, y no reprimir, la privacidad y libertad de expresión. Reconocemos que como proveedor global líder de tecnología, nuestra empresa puede ayudar a promover –o ser utilizada para impedir que se concluyan– los Derechos Humanos. Este riesgo crece cada año

Nuestro compromiso con los Derechos Humanos es la base de la estrategia del Grupo en este ámbito

Implantación

Nuestro modelo de siete pasos es la base para la gestión de los Derechos Humanos, la implantación de prácticas claves dentro del Grupo, y para alcanzar una posición de liderazgo dentro del sector.

1

Establecimiento de un compromiso con los Derechos Humanos en línea con nuestros *Principios de Actuación*, que está siendo integrado en nuestras políticas corporativas y locales: recursos humanos, seguridad corporativa, auditoría, innovación social, regulación, legal, compras, sostenibilidad, ventas, marketing y diseño de productos.

2

Incorporación de los Derechos Humanos en **nuestro modelo de auditoría**.

3

Evaluación de nuestro impacto en los Derechos Humanos en **cada uno de nuestros mercados**.

4

Realización de cursos de formación sobre Derechos Humanos, para empleados y proveedores relevantes, adaptados en función del público, del asunto y de la geografía.

5

Adaptación de los mecanismos de reclamación existentes para garantizar que se aplica a riesgos específicos de Derechos Humanos relevantes en cada mercado.

6

Diálogo permanente con nuestros grupos de interés, en la suma de esfuerzos para abordar conjuntamente los riesgos del sector, y facilitar la creación de alianzas que capitalicen las oportunidades de liderazgo.

7

Controlar e informar, con el fin de comunicar los avances y retos, tanto a nivel global como local.

Teléfonica espera que todos sus socios comerciales respeten los Derechos Humanos en toda la cadena de valor

en la misma medida en que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) cobran un mayor protagonismo en la forma en que las personas trabajan, aprenden e interactúan. Reconocemos la importancia de contar en lo sucesivo, en el desarrollo de nuestros productos y servicios, con un enfoque centrado en los Derechos Humanos.

3. Nuestros socios comerciales. Reconocemos que nuestra responsabilidad en el respeto de los Derechos Humanos comprende nuestros impactos directos y se extiende a nuestras relaciones comerciales. Requerir altos niveles de desempeño –en las condiciones laborales, medioambientales y de seguridad y salud– de nuestra cadena de suministro, es para nosotros una forma de promover, y obtener el mejor resultado para lograr cambios y mitigar los riesgos relacionados con comportamientos abusivos de las relaciones empresariales. Esperamos que todos nuestros socios comerciales actúen siguiendo esta misma

línea, incluyendo aquellos de primer nivel o sucesivos que componen nuestra cadena de valor.

4. Nuestro papel en las comunidades. A través de nuestros productos y servicios, así como del conocimiento de los diferentes retos de las comunidades locales, podemos dar respuesta a algunas de las necesidades más relevantes con la debida consideración de los Derechos Humanos.

5. Nuestro papel para el cambio. Reconocemos también que el respeto por los Derechos Humanos puede tener implicaciones que van más allá de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a explorar todas las oportunidades relevantes de participación o alianza con grupos de interés externos que permitan propiciar cambios sistémicos y promuevan el respeto por los Derechos Humanos.

Impulso, coordinación y seguimiento

La Dirección de Reputación y Sostenibilidad Corporativas de Telefónica S.A., con la participación de sus áreas homólogas en los países, es la responsable promover, coordinar, medir y reportar, tanto a escala global como local, el desarrollo e implantación de este compromiso.

En Telefónica nos comprometemos a mantener un modelo transparente de gestión del programa de Derechos Humanos, y a compartir periódicamente con los órganos internos de dirección la visión que tiene nuestros principales grupos de interés en el ámbito de los Derechos Humanos.

Proceso de mejora

Teléfonica está implantando este compromiso en todas sus líneas de actividad y países en los que opera. Para ello:

- Evaluamos de forma periódica el impacto en los Derechos Humanos de todas nuestras operaciones. Buscando el máximo respeto a los Derechos Humanos, revisamos y actualizamos continuamente nuestras principales políticas, procesos y sistemas de gestión.
- Revisamos y fortalecemos periódicamente los mecanismos anónimos de denuncias que permiten a nuestros empleados y a otras personas afectadas por nuestras operaciones, informar de cualquier sospecha sobre abuso de los Derechos Humanos. Investigamos y, cuando corresponde, adoptamos medidas correctivas para hacer frente a las violaciones denunciadas.
- Proporcionamos informes más transparentes acerca de los riesgos, incidentes ocurridos y de las acciones tomadas.

Teléfonica extiende el respeto de los Derechos Humanos a todas sus áreas de actividad