



Política Global de Derechos Humanos

Telefónica, S.A.

Telefónica, S.A.

Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. en su reunión del 25 de septiembre de 2025

2ª Edición – septiembre de 2025

Control de cambios

Edición	Modificaciones
1.0 (2019)	Primera edición.
2.0 (2025)	Actualización para alineamiento con nueva regulación en el ámbito de la sostenibilidad: CSRD y CSDDD.

Índice

1. Introducción.....	4
1.1 Objeto	4
1.2 Ámbito de aplicación	4
2. Principios básicos de los derechos humanos en relación con nuestros grupos de interés.....	5
2.1 Clientes.....	5
2.2 Empleados.....	6
2.3 Proveedores y socios comerciales de la cadena de valor	8
2.4 Sociedad y medioambiente	8
3. La debida diligencia	9
4. Canal de Denuncias	9
5. Canal de Consultas de Negocio Responsable	10
6. Gobernanza.....	11
7. Divulgación y comunicación de la Política.....	11
8. Implementación	11
9. Auditoría Interna.....	12
10. Entrada en vigor	12
Anexo: Documentos de referencia	12

1. Introducción

En Telefónica, creemos que la tecnología de las comunicaciones es un pilar fundamental para el ejercicio efectivo de los derechos humanos, al facilitar el acceso a la información, el intercambio de ideas y la generación de oportunidades que impulsan el desarrollo individual y colectivo. No obstante, como cualquier otra industria, el sector de las telecomunicaciones no es inmune a posibles violaciones de los derechos humanos a lo largo de su **cadena de valor**.

Por ello, contamos con un Código Ético y de Conducta, nuestros Principios de Negocio Responsable, que recogen las directrices que seguimos como compañía en todo lo que hacemos y demuestran nuestro compromiso de **respetar y promover los derechos humanos** internacionalmente reconocidos, en línea con los **Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos**, las **Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para Empresas Multinacionales**, y los diferentes **convenios y compromisos internacionales** de derechos humanos (*10. Documento de Referencia: Marcos normativos internacionales*).

Este compromiso se complementa con esta Política Global de Derechos Humanos y, en general, con el resto de políticas y procedimientos que velan por el respeto de los derechos humanos en nuestras operaciones y la cadena de valor.

1.1 Objeto

Con **la presente Política**, Telefónica establece los principios generales que tendrán carácter de mínimos y que definen un **marco de actuación para todo el Grupo**, asegurando un enfoque coherente y alineado con los estándares internacionales en la materia.

El objeto de esta Política es:

- **Reiterar nuestro compromiso con los derechos humanos.**
- **Establecer el punto de partida del proceso de debida diligencia de Telefónica** en lo relativo a la protección y promoción de los derechos humanos.

1.2 Ámbito de aplicación

Esta Política es de **ámbito global** y de aplicación **obligatoria** en todas las sociedades del Grupo Telefónica. A tales efectos, se entenderá por Grupo Telefónica aquellas sociedades en cuyo capital social Telefónica S.A. disponga, de forma directa o indirecta, de la mayoría de las acciones, participaciones o derechos de voto o en cuyo órgano de 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.

Telefónica, S.A., en su condición de sociedad cabecera del Grupo, es la responsable de establecer las bases, fijar los instrumentos y los mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación entre esta Compañía y las demás Compañías que integran su Grupo; todo ello sin perjuicio ni merma alguna de la capacidad de decisión autónoma que corresponde a cada una de dichas compañías, de conformidad con el interés social propio de cada una de ellas y de las obligaciones legales establecidas con respecto a los miembros de sus órganos de administración.

2. Principios básicos de los derechos humanos en relación con nuestros grupos de interés.

Telefónica se compromete con el respeto de los derechos humanos en la relación con sus grupos de interés. Estos compromisos se basan en un enfoque de gestión de los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) relacionados con los derechos humanos y su debida diligencia a lo largo de la cadena de valor:

2.1 Clientes

Trabajamos para ofrecer productos y servicios que contribuyan a generar un impacto positivo en la vida de las personas, para ello, estos son los principios que rigen nuestra actividad:

- La Privacidad: Velamos por asegurar un adecuado tratamiento de los datos personales con el objetivo de respetar los derechos y libertades fundamentales de las personas y en particular, el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal.
- La Ciberseguridad: Proporcionar una infraestructura y unos servicios seguros y fiables para procurar la protección de los datos de nuestros clientes evitando su pérdida, modificación, uso indebido o acceso no autorizado, resolviendo de forma eficiente aquellos incidentes que pudieran producirse.
- La Libertad de Expresión e Información: Respetar y trabajar para promover un ejercicio legítimo del derecho de libertad de expresión en todos los ámbitos de nuestra actividad. Todo ello, sin perjuicio del deber de colaboración y respuesta a los requerimientos que recibimos por parte de las autoridades competentes en la materia, dentro del marco legal aplicable a cada situación y con estricto respeto a las normativas vigentes. En este sentido, tratamos de minimizar cualquier posible impacto sobre este derecho derivado de dichos requerimientos, los cuales deben ser coherentes con la legislación pertinente y cuya ejecución debe ser proporcional al propósito legítimo que persigan.

- **No discriminación:** Evitar el trato discriminatorio en nuestra relación con el cliente, ya sea en su contra o a favor, por motivos de color de piel, nacionalidad, origen geográfico y étnico, religión, género, orientación sexual e identidad de género, estado civil, edad, discapacidad, condiciones socioeconómicas o responsabilidad familiar, para facilitar el acceso a nuestros productos y servicios, en los procesos de atención en los canales de contacto, en nuestras acciones de comunicación o en el uso de nuevas tecnologías.
- **Protección a personas y grupos vulnerables:** Identificar, respetar y proteger los derechos de las mujeres, personas y colectivos en situación de vulnerabilidad, incluyendo, entre otros, a niños, niñas y adolescentes, personas mayores, personas con discapacidad y personas en situación de exclusión social.
- **El desarrollo y uso responsable de los productos y servicios:** Incorporar prácticas responsables en el diseño y desarrollo de nuestras propuestas de valor, incluidas las basadas en nuevas tecnologías, para favorecer el acceso a la información y a nuestros productos y servicios, e impulsar medidas de control que contribuyan a la seguridad y salud de las personas durante el desarrollo y el uso de estos.

2.2 Empleados

Contamos con políticas y procesos internos para promover el respeto de los derechos de nuestros empleados. Estas políticas y procesos están destinadas a la consecución de los siguientes objetivos:

- **Condiciones laborales justas:** Velar por el cumplimiento de unas condiciones laborales justas y equitativas para nuestros empleados, mediante la promoción de medidas que estén destinadas a promover un empleo seguro, tiempos de trabajo, salarios adecuados, igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, diálogo social y conciliación laboral.
- **Libertad de asociación y el Derecho a la negociación colectiva:** Promover la libertad sindical, de asociación, la existencia de comités de empresa y los derechos de información, consulta y participación de trabajadores, así como el derecho de huelga y el derecho de negociación colectiva independientemente del ámbito donde desarrollemos nuestras operaciones. Trabajar para que la pertenencia a sindicatos o a órganos de representación de los trabajadores no suponga ninguna desventaja para las personas empleadas, como la discriminación, la intimidación o las represalias.
- **Salud y Seguridad:** Proporcionar un entorno de trabajo físico y mental seguro y saludable en nuestras instalaciones, a través de la adopción de procedimientos y normativas en materia de seguridad y salud laboral. Promover mecanismos para conciliar la vida personal y profesional y el derecho al descanso. Promover la difusión y refuerzo de una cultura de la seguridad, desarrollando

concienciación sobre el riesgo, y fomentar el comportamiento responsable por parte de sus trabajadores, mediante sesiones de información y formación, entre otras actividades.

- **Diversidad, no discriminación, inclusión e igualdad de oportunidades:** Promover la diversidad y la igualdad de oportunidades, así como evitar el trato discriminatorio de las personas en todos los ámbitos de nuestra organización y en especial, los grupos vulnerables, sin prejuicios asociados al color de piel, nacionalidad, origen geográfico y étnico, religión, género, orientación sexual e identidad de género, estado civil, edad, condición socioeconómica, discapacidad o responsabilidad familiar, reconociendo la interseccionalidad de estas identidades, por la cual las personas pueden enfrentar discriminaciones múltiples derivadas de la combinación de varias de ellas. Promover el equilibrio salarial entre cargos similares en contextos similares, rechazando cualquier tipo de discriminación en la retribución o promoción por razón de sexo. Rechazar toda forma de violencia, acoso, amenaza o intimidación - ya sea verbal, físico, sexual en el entorno laboral.
- **Formación:** Promover la formación y el desarrollo de capacidades profesionales y personales en el entorno de trabajo. Ofrecer oportunidades de aprendizaje continuo que mejoren las competencias de los empleados, apoyen la promoción profesional y fomenten una cultura de mejora continua, inclusión y conciencia ética en todos los niveles de la organización.
- **Lucha frente al trabajo forzoso, esclavitud moderna y trabajo infantil:** Prohibir y rechazar cualquier forma de trabajo forzoso, esclavo o de tráfico humano dentro de nuestras operaciones. Prevenir, detectar y corregir prácticas que puedan dar lugar a estas situaciones. Respetar los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. Prohibir y rechazar la utilización de mano de obra infantil en nuestras operaciones, verificando que, en nuestros procesos de contratación de empleados, todos ellos superan la edad mínima legal local para trabajar y respetando, en todo caso, las disposiciones del Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo.
- **La Privacidad:** Asegurar el adecuado tratamiento de los datos personales con el objetivo de respetar los derechos y libertades fundamentales de las personas y en particular, el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal.
- **La Ciberseguridad:** Proporcionar una infraestructura y unos servicios seguros y fiables para procurar la protección de los datos de nuestros empleados evitando su pérdida, modificación, uso indebido o acceso no autorizado, resolviendo de forma eficiente aquellos incidentes que pudieran producirse.

2.3 Proveedores y socios comerciales de la cadena de valor

Nos comprometemos con la gestión diligente de nuestras relaciones con los proveedores y sus empleados, contratistas y subcontratistas y otros socios comerciales.

Para ello, les hacemos partícipes de nuestros compromisos en materia de sostenibilidad, a través, de la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro del Grupo Telefónica y/o el establecimiento de cláusulas contractuales en acuerdos estratégicos, - como, por ejemplo, en fusiones y adquisiciones o procesos de desinversión - entre otros. La compañía podrá requerir a proveedores y socios con riesgos significativos evidencias de la integración de la debida diligencia en materia de derechos humanos y medioambiente.

2.4 Sociedad y medioambiente

Trabajamos para contribuir a un crecimiento sostenible de las sociedades en las que estamos presentes. Para ello, velamos por el cumplimiento de la legalidad vigente en todos los mercados en los que operamos, con especial foco, por su impacto en el desarrollo sostenible de las sociedades en las siguientes materias:

- **Anticorrupción:** Actuar con honestidad e integridad. Luchar contra la corrupción en sus diferentes formas, mediante la puesta en marcha de un entorno de control diseñado en atención a los riesgos y formado por medidas de prevención, detección y respuesta, en un entorno de evolución y mejora continua del modelo, apoyado con formación específica a nuestros empleados en dicha materia.
- **Comportamiento competitivo:** Actuar en el mercado de forma honesta y transparente, sin incurrir en prácticas que alteren la libre competencia, y respetando, por tanto, el derecho de los consumidores a elegir libremente entre competidores.
- **Responsabilidad fiscal:** Gestionar los asuntos fiscales cumpliendo en todo momento con las leyes tributarias vigentes, reflejando la imagen fiel del Grupo a través de la transparencia, comunicando la información fiscal de manera visible, comprensible y completa de forma pública.
- **Inclusión digital:** Impulsar la conectividad en comunidades locales y zonas remotas o de difícil acceso con el objetivo de reducir la brecha digital. Contribuir a iniciativas relacionadas con la educación digital y el acceso a la tecnología por parte de colectivos vulnerables.
- **Competencias digitales:** Fomentar las competencias digitales mediante iniciativas que destaquen las oportunidades de la digitalización y reduzcan las reticencias hacia las nuevas tecnologías. Apoyar la protección de los jóvenes, combatiendo riesgos en línea como la incitación al odio y la desinformación.

Capacitar a padres y educadores para fomentar una participación digital segura, responsable e informada para todos.

- Colaboración con las partes interesadas: Ofrecer a las partes interesadas mecanismos de notificación y reclamación, para que manifiesten sus inquietudes, promoviendo una gestión diligente de los mismos.
- Comunidades: Respetar los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos de los colectivos, tales como, las comunidades locales, grupos vulnerables, minorías y pueblos indígenas, con el objetivo de mantener relaciones colaborativas en un marco de la confianza.
- Medioambiente: Contribuir a la protección del medioambiente, y propiciar un entorno saludable para las personas, aplicando los compromisos recogidos en nuestra Política Global de Medioambiente y Energía y otras normas de gestión ambiental del Grupo y sus sociedades.

Con carácter general, Telefónica promueve una cultura de respeto de los derechos humanos y acciones tendentes a la formación y sensibilización en esta materia a todas las personas vinculadas a la Compañía y demás grupos de interés de la misma.

3. La debida diligencia

Como parte de nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos y el medioambiente, y tal y como se establece en la Directiva Europea sobre Diligencia Debida de las empresas en materia de sostenibilidad (CSDDD), así como en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas y otros estándares internacionales, contamos con un proceso de debida diligencia en estas materias. Su finalidad es la identificación, evaluación, seguimiento y priorización periódica de los impactos reales y potenciales en materia de derechos humanos y medioambiente, así como, en su caso, el establecimiento de medidas de prevención, mitigación y remediación o reparación de tales impactos adversos y sus posibles consecuencias, tanto en el desarrollo de nuestras operaciones como a lo largo de la cadena de actividades. Todo ello, en diálogo activo y transparente con nuestras partes interesadas internas y externas.

4. Canal de Denuncias

Telefónica cuenta con un Sistema Interno de Información, en el que se integra su Canal de Denuncias, que es el mecanismo preferente que Telefónica pone a disposición de todos los empleados, directivos y administradores de las sociedades del Grupo y de los

terceros que se relacionen con las mismas, para que puedan comunicar cualquier información relacionada con las mismas y que pueda suponer:

- una posible irregularidad o acto contrario a los [Principios de Negocio Responsable](#) o a cualquier otra normativa interna de aplicación;
- una eventual irregularidad relativa a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero, a las que se refiere la Ley Sarbanes-Oxley de los Estados Unidos de América y demás normativa aplicable a dichas materias; o
- una posible irregularidad o acto contrario a la legalidad, incluidas aquellas conductas que pueda constituir una infracción penal o administrativa grave o muy grave, así como una infracción del derecho de la Unión Europea, en relación con las actividades sujetas a dicho ordenamiento.

El canal es accesible 24x7 a través de formulario web, teléfonos gratuitos y direcciones de correo electrónico. Las denuncias se pueden realizar, si así lo desea, de manera anónima, o si lo prefiere puede incluir los datos de contacto. La información recopilada en la denuncia será tratada de forma segura y confidencial. El área de Cumplimiento tramita las denuncias recibidas con diligencia y prontitud y proponiendo planes de acción para su resolución, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos en la [Política de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica](#) y sus normativas de desarrollo.

5. Canal de Consultas de Negocio Responsable

El Canal de Consultas de Negocio Responsable es el mecanismo disponible para plantear consultas relacionadas con los Principios de Negocio Responsable.

Este canal permite que nuestros grupos de interés (empleados, socios y proveedores, clientes y/o usuarios, entre otros) puedan hacer llegar a la compañía cualquier consulta/sugerencia/pregunta relacionada con los efectos adversos, reales o potenciales en materia de derechos humanos y medioambiente, que pudieran darse en las propias operaciones y en el resto de cadena de valor.

Está a disposición 24x7 a través de la web de la compañía y disponible en varios idiomas. El canal permite realizar la comunicación de forma anónima si así lo desea el informante. Todas las comunicaciones se tratan de forma confidencial y se examinan de forma rigurosa.

Este canal se gestiona de acuerdo con el procedimiento interno establecido en el [Reglamento de Gestión del Canal de Consultas de Negocio Responsable](#).

6. Gobernanza

El compromiso de Telefónica con el respeto y promoción de los derechos humanos a lo largo de toda la cadena de valor se promueve al más alto nivel.

El Consejo de Administración aprueba esta Política. Se informa a la Comisión de Sostenibilidad y Regulación del Consejo de Administración sobre los asuntos relacionados con los derechos humanos, de acuerdo con las funciones que tiene atribuidas.

La Dirección Global de Sostenibilidad de Telefónica S.A. se encarga -con el apoyo de otras áreas corporativas y los equipos de las diferentes empresas del Grupo Telefónica- de liderar el desarrollo y la implantación de esta Política.

Además, revisan de forma periódica, en función de su ámbito de responsabilidad, la presente Política en función de la evolución de la estrategia de sostenibilidad de la Compañía y/o de otros aspectos que pudieran ser relevantes como cambios organizativos, legales o de negocio que se produzcan en cada momento.

7. Divulgación y comunicación de la Política

Para difundir y ampliar el alcance de esta Política, Telefónica la publica en la página web corporativa y, en su caso, en las páginas web locales. Adicionalmente, se publica internamente en los canales corporativos, y la intranet. Con todo ello, Telefónica promueve el acceso y conocimiento del contenido de esta Política a todos los empleados y a sus grupos de interés.

Anualmente, la compañía incorpora en su informe de sostenibilidad información sobre la implementación de esta política y sus procesos relacionados.

8. Implementación

La implementación de esta política será promovida por las áreas corporativas cuyas competencias guarden relación con las distintas materias. La coordinación será llevada a cabo a través de la gobernanza mencionada anteriormente, en particular mediante el proceso de debida diligencia a nivel global y local.

9. Auditoría Interna

La Dirección de Auditoría Interna podrá efectuar cuantos análisis y verificaciones considere convenientes para constatar la correcta aplicación de los aspectos contenidos en esta norma.

10. Entrada en vigor

La presente Política entrará en vigor tras su **aprobación por el Consejo de Administración** de Telefónica y quedará derogada la anteriormente vigente.

Anexo: Documentos de referencia

Marcos normativos internacionales

- Principios Rectores para Empresa y Derechos Humanos de las Naciones Unidas (UNGP),
- Las Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para Empresas Multinacionales,
- La Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la Organización Internacional del Trabajo (OIT),
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT),
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas,
- La Carta Internacional de Derechos Humanos de Naciones Unidas, que incluye:
 - La Declaración Universal de los Derechos Humanos,
 - El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos,
 - El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales,
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas,
- La Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas,
- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas,

- Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS),
- La Guía de la OCDE de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable,
- Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales,
- Carta Social Europea y la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea,
- Directiva (UE) 2024/1760, de 13 de junio de 2024, sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad y por la que se modifican la Directiva (UE) 2019/1937 y el Reglamento (UE) 2023/2859.

Normas internas

Además, se enumeran algunas de las normas internas que complementan esta Política en relación con nuestro compromiso con los Derechos Humanos:

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro,
- Política Global de Medioambiente y Energía,
- Política Anticorrupción,
- Política Global de Privacidad,
- Política Global de Seguridad,
- Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo,
- Política de Diversidad e Inclusión,
- Política de Igualdad,
- Normativa de Comunicación Responsable,
- Reglamento de Gestión de Canal Consultas de Negocio Responsable,
- Política de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica,
- Reglamento ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes,

Otros documentos:

- Principios de Negocio Responsable,
- Principios de inteligencia artificial de Telefónica: código de conducta de la IA,
- Principios de Relación con nuestros clientes.



www.telefonica.com