



# *Principios* de Negocio Responsable de Telefónica

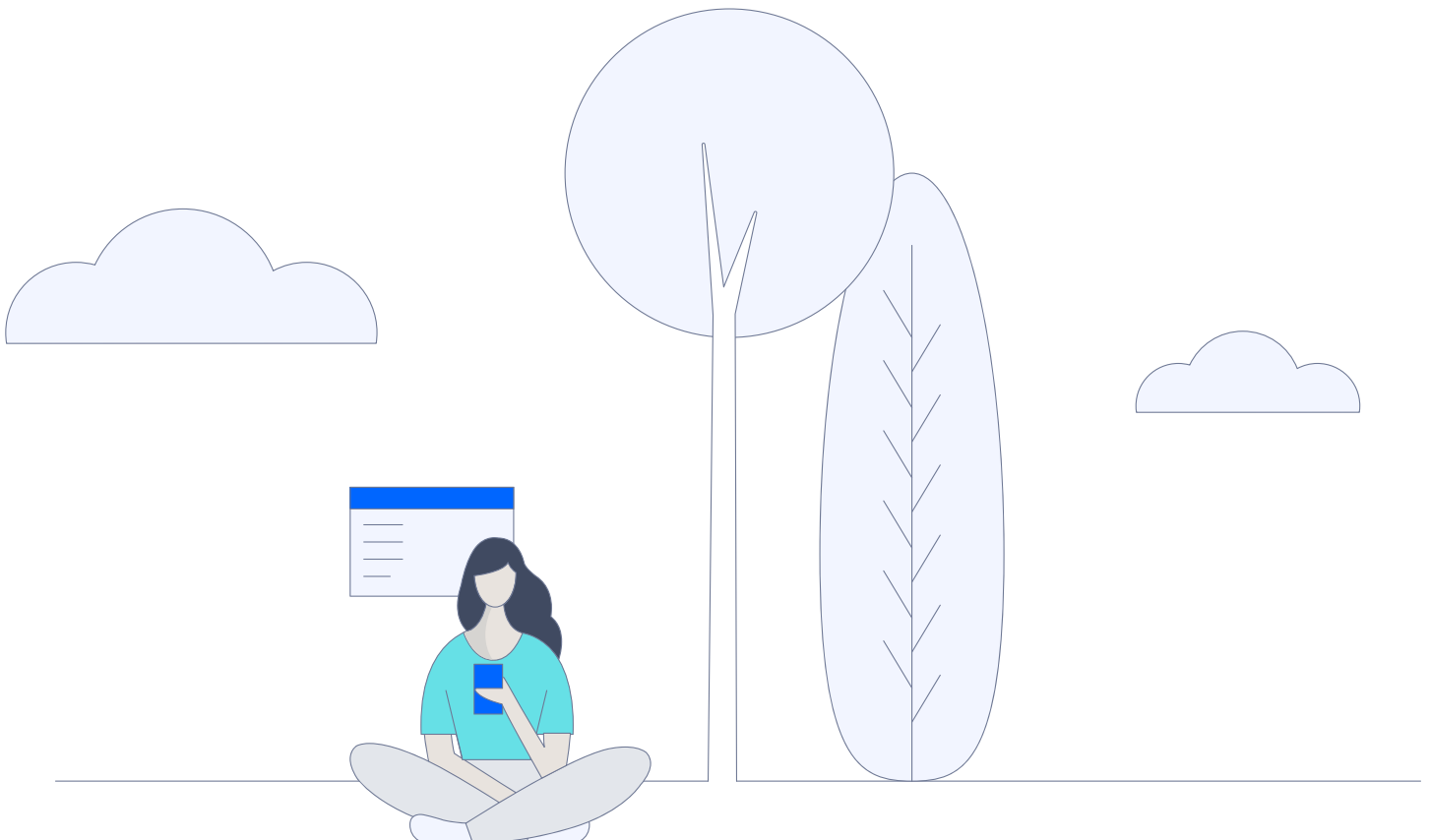
Nuestra forma de trabajar *refleja el tipo de compañía que queremos ser* y cómo queremos que todos los que interactúan con nosotros nos vean.

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

## I Introducción

## II Nuestros Principios de Negocio Responsable

1. Gestión ética y responsable
2. Gobierno corporativo y control interno
3. Respeto y promoción de los Derechos Humanos y los Derechos Digitales
4. Nuestro compromiso con el medioambiente
5. Innovación, desarrollo y uso responsable de la tecnología
6. Comunicación responsable
7. Nuestro compromiso con el cliente
8. Nuestro compromiso con los empleados
9. Nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos
10. Gestión responsable de la cadena de suministro

## III. Ámbito de aplicación

## IV. Cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable

## V. Cómo puedo poner en práctica estos principios

## I. Introducción

En Telefónica nos comprometemos con una gestión ética y de largo plazo, que promueva un desarrollo social y ambiental más ético, justo y sostenible a través de nuestros *Principios de Negocio Responsable*.

Somos una empresa en la que clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general, pueden confiar.

Este documento constituye nuestro código ético y de conducta, rige lo que decimos y hacemos en nuestra actividad diaria, tanto cuando actuamos de forma individual, como en equipo y constituye a su vez, nuestra política de sostenibilidad.

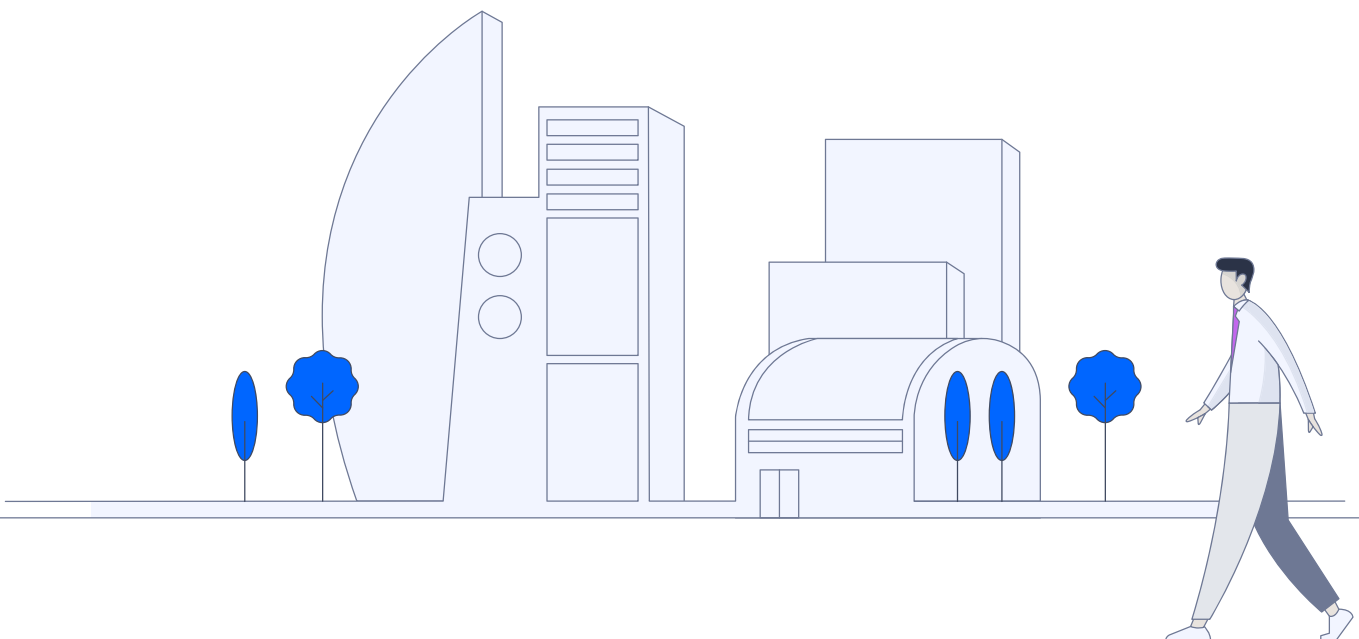
Todos los empleados de Telefónica tenemos la responsabilidad de actuar con **integridad, transparencia y compromiso** para generar una relación de confianza y seguridad con todos nuestros grupos de interés.

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

Nuestra **transparencia** implica comprometernos a que nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general, tengan información clara, veraz 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.

Nuestro **compromiso** implica cumplir con lo prometido.

Estos principios reflejan el tipo de compañía que queremos ser y nos permiten establecer relaciones comerciales éticas y duraderas con socios y partners, que cuentan con principios similares, con el objetivo común de hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas.



## II. Nuestros Principios de Negocio Responsable

### 1. Gestión ética y responsable

En Telefónica exigimos a todos nuestros empleados trabajar de manera ética y responsable, lo que se traduce en patrones comunes de comportamiento basados en un estricto cumplimiento con la legalidad; la tolerancia cero a la corrupción, el soborno; un firme compromiso con la transparencia, la protección de datos y activos empresariales, el no uso de información privilegiada, la competencia leal y el mantenimiento de la neutralidad política.

#### Respeto por la ley

En Telefónica velamos por desarrollar nuestra actividad de acuerdo con la legislación en vigor aplicable en el ámbito nacional e internacional. Adicionalmente, nuestros empleados deben conocer y cumplir la normativa interna del Grupo, en la que se desarrollan los principios de este código. Este compromiso con la legalidad es especialmente relevante en lo que se refiere al rechazo a la corrupción.

#### Honestidad

Tenemos un compromiso de tolerancia cero ante la corrupción, soborno y fraude. Evitamos cualquier actuación que pudiera ser interpretada como deshonestas; prevenimos, mitigamos y resolvemos los conflictos de interés y, en general, evitamos situaciones que generen ventajas indebidas para la compañía. Exigimos a todos los empleados que actúen con integridad personal, promoviendo siempre los intereses a largo plazo de la compañía por encima de los personales.

Esto implica que:

- Prohibimos todo tipo de soborno; no permitiendo las promesas u ofrecimientos de beneficios o ventajas 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 prohibimos aceptar aquellos beneficios o ventajas que puedan resultar en un incumplimiento de las obligaciones y deberes de los empleados de la compañía o para nuestros compromisos con socios y proveedores.
- No ofrecemos o aceptamos regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en cualquier decisión empresarial, tanto directa como indirecta.

- Contamos con herramientas para prevenir los posibles conflictos de interés, en aras de garantizar la profesionalidad e imparcialidad de nuestros empleados en el desempeño de sus responsabilidades.

#### Transparencia en los mercados

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.

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 relacionados con estos.

#### Fiscalidad

Actuamos con honestidad, transparencia y respeto por la ley en la gestión de nuestros asuntos fiscales, y estamos comprometidos con nuestra obligación de abonar 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 lo relativo a la fiscalidad de la compañía.

No utilizamos estructuras societarias con la finalidad de encubrir o reducir la transparencia de nuestras actividades frente a las autoridades fiscales o cualquier otro interesado. Tampoco estamos presentes en ninguna de las jurisdicciones recogidas en el listado de paraísos fiscales legalmente aplicable.

#### Activos empresariales

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

### Competencia leal

Creemos en mercados libres y condiciones de competencia justas. Por ello, nos comprometemos a tomar decisiones con responsabilidad y respeto, a cumplir con la normativa en materia de defensa de la competencia y evitar toda práctica o conducta que, de cualquier forma, pueda tener por objeto restringir o falsear la libre competencia de los mercados.

### Neutralidad política

En Telefónica nos mantenemos neutrales a nivel político. En ningún momento tomamos posición, directa o indi-

rectamente, a favor o en contra de ningún partido político.

No realizamos donaciones a partidos políticos ni a organizaciones, públicas o privadas, vinculadas a partidos políticos. Esto no impide que, cumpliendo con la legalidad vigente, 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.

## 2. Gobierno corporativo y control interno

Nuestros principios fundamentales de gobierno corporativo están contenidos en su normativa interna, en concreto, en sus Estatutos Sociales, en el Reglamento de su Consejo de Administración, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, y en determinadas Políticas relacionadas con esta materia.

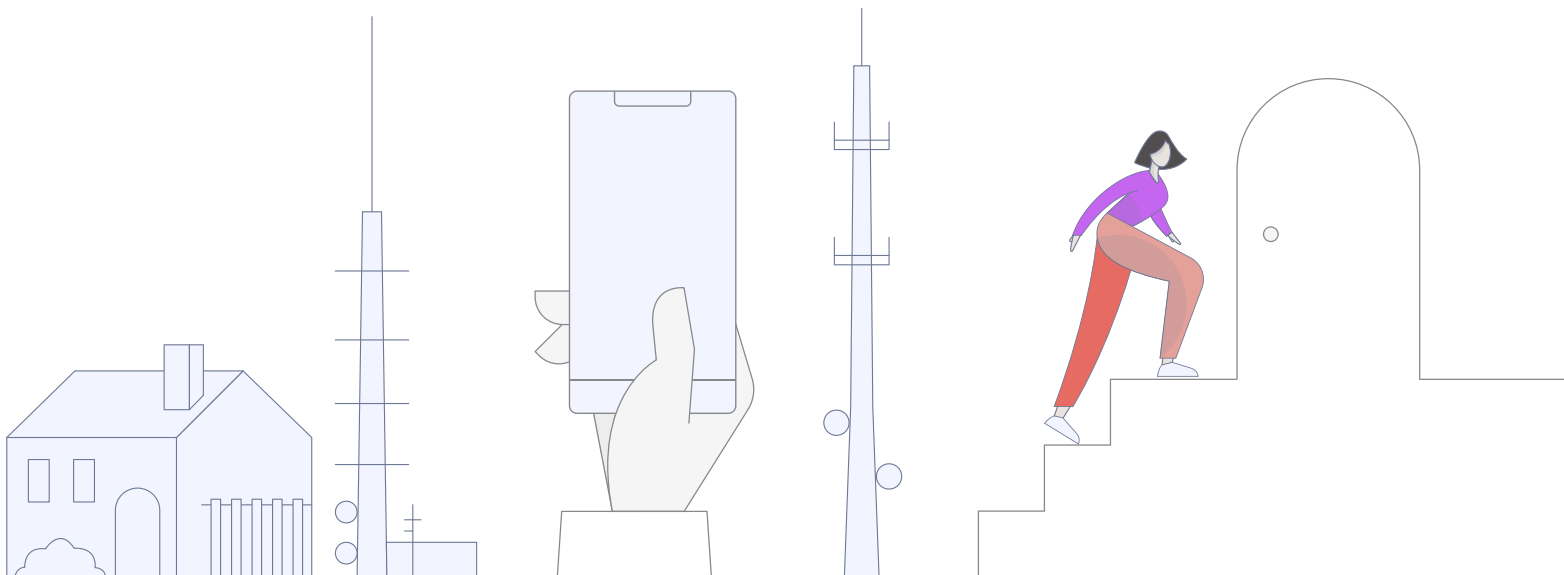
En lo que respecta a los principios que inspiran nuestro gobierno corporativo, cabe destacar:

**a.** la maximización del valor de la compañía en interés de los accionistas,

**b.** el papel esencial del Consejo de Administración en la supervisión de la dirección y administración de la Sociedad, y

**c.** la transparencia informativa en las relaciones con nuestros grupos de interés: entre otros, los empleados, los accionistas, los inversores y los clientes.

Asimismo, en Telefónica hemos diseñado una estructura organizativa concreta y precisa para abordar con las máximas garantías nuestros objetivos estratégicos. Estos objetivos están orientados a un modelo de compañía sostenible a largo plazo.





Esto se consigue mediante:

### Mejora continua de la estructura de gobierno corporativo

En Telefónica tenemos el firme compromiso de mejorar de manera continua nuestro marco de gobierno corporativo, incrementando, potenciando y consolidando las mejores prácticas en esta materia.

En relación con ello, analizamos y revisamos de forma constante nuestras estructuras de gobierno corporativo y el grado de cumplimiento de las principales recomendaciones existentes en materia de buen gobierno, rigiéndonos por los estándares más elevados, y guiándonos por las mejores prácticas internacionales.

Asimismo, la Compañía considera, en todo momento, posibles iniciativas de mejora en el corto y medio plazo, y tiene siempre presente la búsqueda de la fórmula de gobierno que mejor defienda los intereses de los accionistas y la creación de valor.

### Protección de los intereses de los accionistas

Tenemos herramientas y mecanismos que protegen a los accionistas, garantizándoles acceso a la información financiera, no financiera y estratégica que les permita partir de la necesaria equidad en el acceso a la información y toma de decisiones.

Contamos con una Oficina del Accionista, dirigida a la atención del accionista particular, y con un área de Relaciones con Inversores, para atender al inversor institucional y a los analistas financieros, protegiéndose los intereses de todos los accionistas e inversores gracias a un continuo contacto directo con ellos a través de reuniones virtuales o presenciales.

Además, ponemos a disposición de cualquier persona a través de nuestra página web toda la información actualizada de la compañía: el comportamiento de la acción, la información financiera y no financiera registrada ante los organismos supervisores, presentaciones de conferencias y foros, Información Privilegiada y Otra Información Relevante, calendarios financieros y puntos de contacto, entre otras materias.

### Control interno y gestión de riesgos

Establecemos controles adecuados para evaluar y gestionar todos los riesgos relevantes para Telefónica. El control interno se caracteriza por ser un proceso integrado en la actividad diaria de nuestra Compañía, en todas las áreas y dentro de cada ámbito de actuación, debiendo asegurar la consecución de objetivos operacionales con información veraz y dentro del cumplimiento de la estricta legalidad, así como evaluar los riesgos, definir estructuras de aseguramiento frente a posibles contingencias y supervisar dichas actividades.

Nuestro proceso de gestión de riesgos, que toma como referencia la estrategia y los objetivos de la empresa como base para identificar los principales riesgos, está supervisado por el área de Auditoría Interna, como área independiente de la gestión de la compañía, encargada de confirmar, a través de la evidencia oportuna, el adecuado funcionamiento de las estructuras de control interno y de gestión de riesgos.

Auditoría Interna cuenta 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. A través de estos planes se da respuesta a los riesgos, previéndolos o mitigándolos. Las actividades en materia de cumplimiento normativo, llevadas a cabo por el área encargada, complementan dicho sistema de controles.

### 3. Respeto y promoción de los Derechos Humanos y los Derechos Digitales

Respetamos y promovemos de forma proactiva los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente, incluyendo, entre otros, 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. De acuerdo con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, llevamos a cabo una debida diligencia continua (con la ayuda de expertos externos y en estrecha consulta con nuestros grupos de interés) para identificar, prevenir, mitigar y remediar posibles impactos de nuestras actividades y las de nuestros proveedores, socios y clientes en los derechos humanos.

Entre los derechos humanos relevantes para nosotros, destacan, entre otros, la libertad de expresión, la privacidad y la seguridad de los datos.

#### Libertad de expresión

Nos comprometemos con el derecho fundamental de libertad de expresión. Como multinacional de telecomunicaciones que opera en mercados regulados, en circunstancias excepcionales y legalmente previstas, nuestro cumplimiento con la legalidad requerirá dar respuesta a solicitudes de las autoridades competentes 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, protegiendo al mismo tiempo los derechos fundamentales de las personas afectadas. Nuestra actividad en este ámbito es objeto de publicaciones específicas de carácter periódico como muestra de nuestro compromiso con el principio de transparencia.

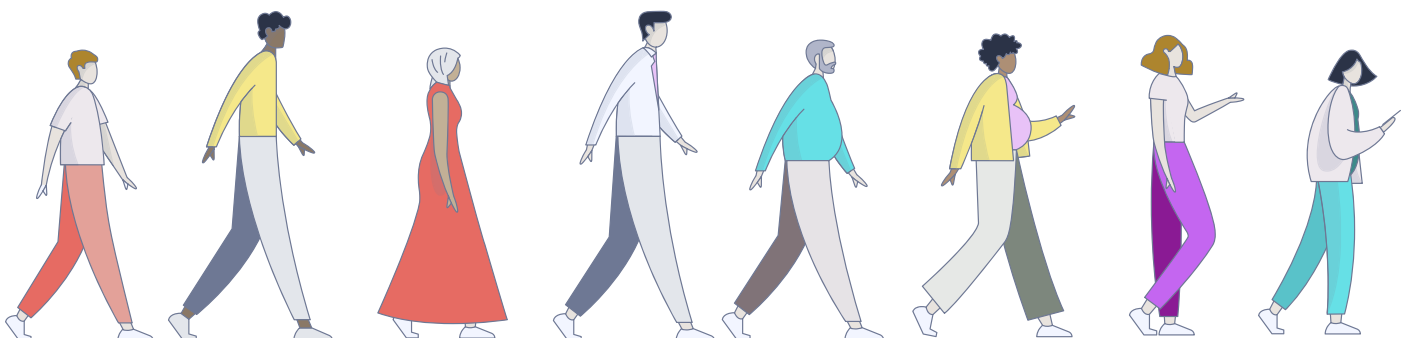
#### Privacidad y seguridad

En Telefónica damos especial importancia a los derechos y libertades relacionados con la confidencialidad de las comunicaciones y la privacidad de los datos personales, así como con la seguridad de la información que pasa por nuestras redes. Para ello, facilitamos una conectividad robusta y confiable y ofrecemos productos y servicios de valor añadido que cuidan la privacidad y protegen los datos personales de nuestros clientes.

El respeto a la **privacidad** de los datos es básico para nuestro negocio y una preocupación primordial cuando diseñamos nuestros productos y servicios. Estamos comprometidos con el cumplimiento de la normativa de protección de datos y privacidad en los mercados en los que operamos. En cualquier caso, nuestros clientes tienen la posibilidad de conocer qué datos personales recogemos, cómo y para qué los usamos, así como la opción de poder controlar su uso. En este sentido, cobran especial relevancia nuestros **Centros locales de Privacidad**.

Nuestro compromiso en **seguridad** es anticipar, prevenir y responder a las amenazas relativas a nuestros sistemas de información 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: la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que gestionamos.

En caso de que la seguridad se vea comprometida, actuamos con rapidez y responsabilidad para solucionar el problema.





## 4. Nuestro compromiso con el medioambiente

La protección del medioambiente es esencial para el desarrollo sostenible y las empresas asumimos nuestra responsabilidad de contribuir a su conservación.

En Telefónica trabajamos para minimizar nuestro impacto negativo en el medioambiente y a la vez maximizar el impacto positivo derivado de la digitalización, ayudando a empresas de otros sectores a reducir su propio impacto y colaborando con sus socios comerciales, proveedores y otros grupos de interés con los que compartimos objetivos comunes.

Asumimos compromisos específicos en los aspectos más relevantes de nuestra operación, como el consumo de energía, las emisiones de gases de efecto invernadero y el uso y reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos.

De este modo fomentamos la descarbonización y la circularidad en la compañía, a través de las energías renovables, la eficiencia energética, el ecodiseño y la reutilización de equipos.

### Gestión ambiental

Disponemos de sistemas de gestión ambiental implantados en todas las operaciones de telecomunicaciones del Grupo Telefónica. Esto nos permite, además de garantizar el cumplimiento con la legislación ambiental, mejorar la gestión de los recursos y minimizar nuestro impacto en la biodiversidad.

También 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 promove-

mos que nuestros empleados, socios y proveedores, adopten un comportamiento medioambiental responsable e impulsen la sensibilización del cliente final sobre nuestros avances en este ámbito.

### Energía y cambio climático

Somos conscientes de la urgencia de reducir las emisiones de CO2 y por ello, reforzamos nuestros objetivos para ayudar a limitar el aumento de la temperatura global a 1,5°C y llegar a alcanzar las cero emisiones netas.

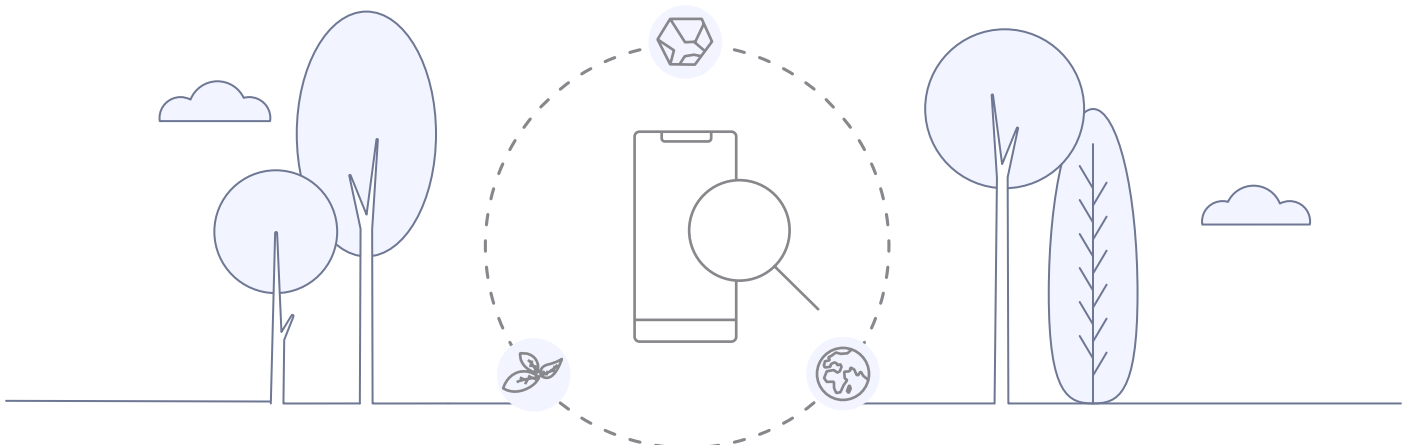
Para ello nuestras palancas principales son nuestros Planes de Eficiencia Energética y Energía Renovable, así como de los Sistemas de Gestión Energética que implantamos progresivamente en nuestras operaciones.

Además, evaluamos los riesgos derivados del cambio climático y aprovechamos las oportunidades de una economía en proceso de descarbonización, donde la digitalización y nuestros servicios Eco Smart tienen un papel muy relevante que cumplir.

### Economía circular

Asumimos los principios de la Economía Circular tanto interna como externamente, con nuestros proveedores y clientes.

Rediseñar, reducir, reutilizar y reciclar, son las bases para minimizar el desaprovechamiento de recursos y mejorar nuestra eficiencia en su uso. El ecodiseño de nuestros productos y la reutilización y reciclaje de equipos eléctricos y electrónicos son la base para avanzar hacia una compañía cero residuos.



## 5. Innovación, desarrollo y uso responsable de la tecnología

*Controlamos y garantizamos* el cumplimiento de los estándares de seguridad y calidad desde el diseño, la fabricación, distribución y mantenimiento tanto de nuestros productos y servicios, como de aquellos que distribuimos.

Asimismo, apostamos por la sostenibilidad desde el diseño con el objetivo de evitar posibles riesgos, reducir al mínimo posibles externalidades negativas y promover un impacto social y medioambiental positivo de nuestros productos y servicios. Cuando, en el ejercicio de nuestra diligencia, detectamos algún riesgo en este sentido, damos a conocer la situación y tomamos las acciones oportunas para eliminarlo.

Dedicamos un esfuerzo especial en la promoción del uso responsable de la tecnología con el objetivo de contribuir a que Internet y las herramientas digitales impacten de forma positiva en todos los ámbitos de nuestra vida.

tipo de datos utilizados, ya sean personales o no, y sobre la finalidad de su uso.

- Centrada en las personas, para que esté al servicio de la sociedad y genere beneficios tangibles. En ningún caso, puede provocar un impacto negativo en los Derechos Humanos o en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

- Respetuosa con "los derechos de privacidad y seguridad por diseño" de los datos personales utilizados.

### Eliminación de barreras

Queremos garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder a las ventajas de la tecnología, construyendo un mundo más accesible. Por ello, nos comprometemos a incorporar criterios de accesibilidad en nuestros productos y servicios desde el diseño, al mismo tiempo que mejoramos la accesibilidad de todos nuestros instalaciones y canales de atención e información.



### Inteligencia artificial

En Telefónica apostamos por un firme compromiso con la ética en el desarrollo de la inteligencia artificial, y que esta sea:

- Justa, es decir, que no produzca resultados discriminatorios por razón de color de piel, origen étnico, nacionalidad, religión, género, edad, orientación e identidad sexual o discapacidad.
- Transparente y explicable, somos explícitos con el



## 6. Comunicación responsable

Promovemos la libertad de expresión, el pluralismo, la diversidad, también la libertad de opinión y asumimos los compromisos de información veraz, educación y sensibilización e inclusión. Como compañía que no solo 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. Contamos con unos criterios editoriales éticos previos a la emisión de nuestros mensajes publicitarios y patrocinios:

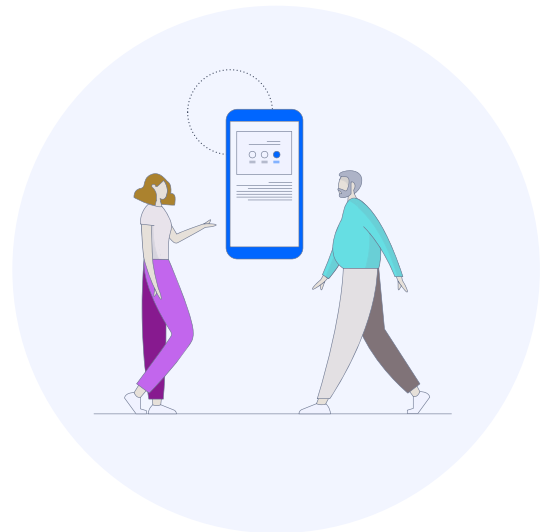
- No abusarán de la buena fe del consumidor.
- No atentarán contra la dignidad de las personas.
- No incorporarán mensajes o imágenes que fomenten el consumo del alcohol, el tabaco, las drogas, los trastornos alimenticios o el terrorismo.
- No incitarán al odio, a la violencia o a la discriminación ya sea por razón de color de piel, origen étnico, nacionalidad, religión, género, edad, orientación e identidad sexual, discapacidad o de cualquier otra índole, promoviendo la utilización de un lenguaje neutro y no sexista.
- No incitarán a la comisión de comportamien-

tos ilegales o comportamientos que perjudiquen al medioambiente.

- No abusarán de la ingenuidad de los menores de edad.

### Uso de Redes Sociales

El uso de las redes sociales (cualquier canal de comunicación digital que permita la creación, intercambio o publicación de contenidos) por parte de los empleados debe cumplir con las directrices internas.



## 7. 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. Nuestra prioridad es en todo momento cumplir con este compromiso, con el fin de establecer una relación de confianza y 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, 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 solo lo que estamos seguros de poder cumplir.

Nos ganamos la confianza de nuestros clientes mediante la claridad cuando informamos y a través de la consistencia y coherencia cuando actuamos. Incluimos información veraz, clara, útil y precisa al comercializar

nuestros productos y servicios y comprobamos que estos cumplen todas las especificaciones requeridas y publicadas.

Facilitamos al cliente la información necesaria para poder entender el alcance del producto o servicio y los costes asociados al mismo, así como 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 y/o servicios cuando así suceda.

Actuamos de forma rápida y diligente para resolver cualquier solicitud acreditada.

## 8. Nuestro compromiso con los empleados

En Telefónica consideramos la motivación de nuestros equipos y profesionales como esencial. *Su entusiasmo y compromiso* con el propósito y con los valores de Telefónica es clave para lograr nuestros objetivos.

Por ello, además de garantizar el cumplimiento de los derechos laborales de nuestros trabajadores y de proteger su seguridad y salud, estamos comprometidos con maximizar su potencial. Para lograrlo, apostamos por el aprendizaje continuo de las capacidades más demandadas en el mercado con el fin de conseguir el desarrollo profesional de nuestros empleados, implementamos nuevas formas de trabajo, fomentamos una cultura de bienestar y facilitamos la conciliación entre la vida personal y laboral. Asimismo, impulsamos la diversidad e inclusión de nuestros equipos y velamos por la igualdad de género en todos los procesos de la compañía, disminuyendo así la brecha salarial.

### Desarrollo profesional

Apoyamos el desarrollo profesional de nuestros empleados, mejorando sus capacidades, asegurando su empleabilidad y mejorando sus perspectivas de futuro en el mundo laboral. Para ello, ponemos a disposición de los empleados las herramientas para asegurar una formación continua, especialmente potenciando sus habilidades digitales. Nuestros procesos de selección, contratación, formación y promoción interna están basados en criterios claros de integridad, igualdad, capacidad, competencia y méritos profesionales.

Promovemos que nuestros empleados conozcan cómo se lleva a cabo la evaluación de sus aportaciones para la consecución de los objetivos de la compañía. Además, promovemos que los empleados participen activamente en el proceso de evaluación fomentando continuas reuniones con los líderes.

Velamos por asegurar la igualdad de oportunidades en todas las fases del ciclo de vida de las personas trabajadoras, ratificando nuestro compromiso con la diversidad y la igualdad en los procesos de selección y contratación, promoción, gestión del talento, retribución y formación que pone en marcha la compañía.

### Compensación

Nos comprometemos a que nuestras compensacio-

nes sean justas y adecuadas a los mercados laborales en los que desarrollamos nuestras operaciones y para asegurarnos nos apoyamos en indicadores que miden el nivel de compensación de nuestros empleados en el mercado. Además, nuestras políticas de remuneración atienden a criterios de mérito y capacidad en relación con los requisitos del puesto de trabajo, razón por la cual estamos comprometidos con la reducción y eliminación de la brecha salarial. De forma complementaria, ofrecemos beneficios que pueden ser elegidos por nuestros empleados respetando su individualidad y momento de vida.

### Derechos laborales

Garantizamos que todos los empleados vean respetados sus derechos laborales, no tolerando en ningún caso el trabajo forzado, las amenazas, la coacción, el abuso, el acoso moral, laboral o sexual, la discriminación, la violencia o intimidación o el trabajo infantil en nuestro entorno laboral.

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

### Diversidad e inclusión

En Telefónica estamos firmemente comprometidos con los principios de igualdad y no discriminación. Creemos en la importancia de trabajar con equipos diversos e inclusivos, para atraer y retener talento, obtener lo mejor de nuestros empleados, empatizar con nuestros clientes, impulsar la innovación y ser más productivos. Por ello, promovemos la igualdad de oportunidades, potenciamos un equipo humano diverso y trabajamos para garantizar una cultura organizativa de equidad, pluralidad e inclusión, en la que la singularidad de las habilidades, capacidades y formas de pensar de nuestros empleados nos sirvan para tomar las mejores decisiones.

Por todo lo anterior, nos posicionamos de manera categórica en contra de cualquier conducta o práctica discrimi-

minoritaria por razón de, entre otros, nacionalidad, origen étnico, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opinión política, estado serológico y de salud, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.

## Seguridad, salud y bienestar

En Telefónica entendemos la seguridad, salud y bienestar en el trabajo como un concepto que abarca un estado de completo bienestar físico, mental y social. Por ello, ponemos en marcha iniciativas que fomenten una cultura de bienestar en todos los niveles de la organización, generando un impacto positivo en el bienestar y la motivación de nuestros empleados, así como en otros grupos de interés y en su entorno.

Establecemos todos los procesos necesarios para evitar accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociados 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 física y mental, así como la salud de las personas que les rodean.

## Conciliación de la vida personal y laboral

Apostamos por la conciliación como pieza clave para la atracción, retención y desarrollo del talento. Por ello, trabajamos en modelos de organización del tiempo de trabajo más flexibles, que incrementen el compromiso, la satisfacción y la productividad de nuestros equipos.

En esta línea, reconocemos el derecho a la desconexión digital de todos nuestros empleados en acuerdos firmados con los sindicatos más representativos de los diferentes países donde estamos presentes de acuerdo con los requerimientos locales de cada país.

## Nuevas formas de trabajo

Promovemos la implantación de formas de trabajo más ágiles y transversales, que nos permiten poner foco en las necesidades de nuestros clientes, priorizar la entrega de valor siendo más eficaces e innovadores y facilitar a los equipos mayor autonomía y velocidad en la toma de decisiones.

Adicionalmente, estamos desarrollando modelos híbridos de trabajo que permitan una mejor conciliación de la vida personal y laboral al tiempo que incrementen la productividad optimizando el uso de la tecnología.



## 9. Nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos

Como compañía de telecomunicaciones y servicios tecnológicos de valor añadido, queremos asumir nuestra responsabilidad en la contribución al desarrollo 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. Por todo ello, entendemos el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) como una oportunidad y un privilegio con el fin de no dejar a nadie atrás, un objetivo alineado con nuestro propósito.

En Telefónica consideramos que nuestra aportación a la sociedad debe ir más allá del valor estrictamente generado por nuestra actividad comercial y trabajamos en integrar los ODS en el corazón de la compañía con el objetivo de que sirvan como marco de seguimiento, evaluación y comunicación de nuestra contribución e impacto a la sociedad y al planeta.

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.

## 10. Gestión responsable de la cadena de suministro

La sostenibilidad en la cadena de suministro es un tema clave en el sector de telecomunicaciones, donde las compañías compartimos con nuestros proveedores y contratistas cada vez más servicios y actividades de la cadena de valor.

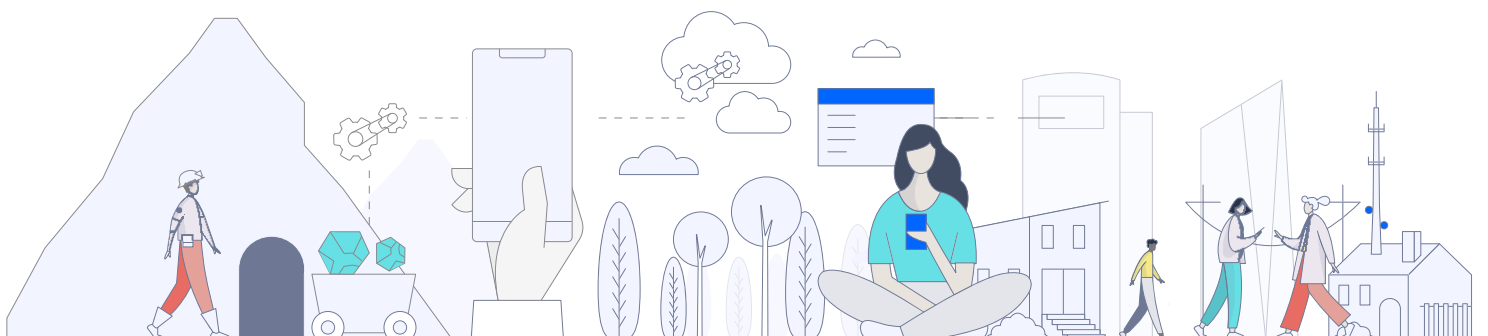
Promovemos la sostenibilidad para extender el impacto positivo en la sociedad y en el planeta, de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, ya que son el resultado de una relación mutuamente provechosa con nuestros socios comerciales y proveedores. Nuestras relaciones son equilibradas y de confianza, y generan un compromiso conjunto 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.

Por ello, utilizamos un modelo de compras global que promueve la competencia y garantiza la transparencia e igualdad de oportunidades para todos nuestros socios y proveedores actuales o potenciales.

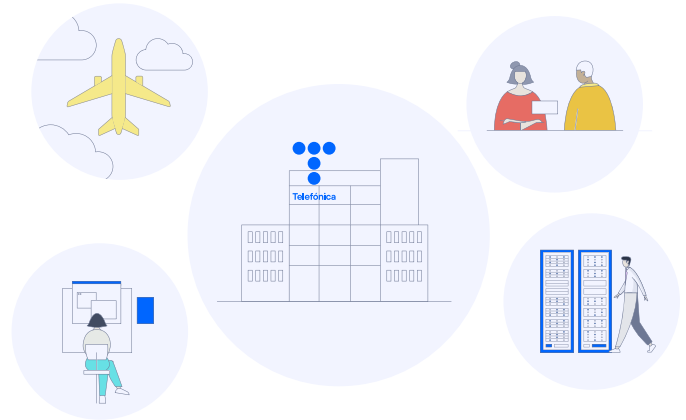
Para poder cumplir con nuestro compromiso de responsabilidad en toda nuestra cadena de valor, exigimos a nuestros socios comerciales y proveedores que cumplan con los criterios mínimos de negocio responsable del Grupo Telefónica.

Es importante que aquellos empleados que realizan compras o adquisiciones para nuestra compañía asuman su responsabilidad individual en trabajar con proveedores y socios responsables, y que lleven a cabo los controles establecidos 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.



### III. *Ámbito de Aplicación*

Estos principios van dirigidos a todos los que formamos parte del Grupo Telefónica, 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 a través de su adopción o de unos propios equivalentes.



### IV. *Cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable*

En el Grupo Telefónica tenemos la obligación de conocer y cumplir estos principios.

Todo empleado, cliente, proveedor, accionista, socio u otro grupo de interés tiene a su disposición el **Canal de Denuncias**, un canal de comunicación que permite notificar cualquier información relacionada con alguna sociedad del Grupo 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;
- una posible irregularidad o acto contrario a la legalidad.

Además, disponemos del **Canal de Consultas** (Negocio Responsable), un canal habilitado para que cualquier persona pueda trasladar directamente a la empresa consultas relacionadas con cualquier aspecto de los Principios de Negocio Responsable.

Formamos a nuestros profesionales con un curso online obligatorio, que complementamos con actividades presenciales y otras formaciones, para profundizar en algunos principios, insistiendo en la importancia de ponerlos en práctica.

El incumplimiento de estos principios por parte de los empleados tendrá la consideración de infracción laboral, susceptible de ser sancionada de conformidad con lo previsto específicamente en la legislación aplicable, sin perjuicio, de aquellas otras acciones que legalmente pudieran corresponder en el ámbito penal o administrativo.

## V. *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 o mi compañero de trabajo?
- ¿Generaría un problema para Telefónica 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, pero puedes obtener ayuda consultando:



### POLÍTICAS:

Aquí encontrarás recursos que te servirán para profundizar en nuestras normas y en otras materias relacionadas con estos principios. Asimismo, las áreas de cumplimiento y sostenibilidad pueden ayudarte en la interpretación de los Principios de Negocio Responsable.



### NUESTROS CANALES:

De manera anónima y confidencial, si lo deseas, puedes realizar una denuncia a través del Canal de Denuncias, así como consultar sobre cualquier aspecto de nuestro código ético y de conducta a través del Canal de Consultas.

Además, si eres empleado, puedes preguntar a tu superior o a la dirección de Cumplimiento.

[Accede aquí](#)

[Accede Canal de Denuncias](#)

[Accede Canal de Consultas](#)



