

# Política Global de Derechos Humanos

Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A. en su reunión del 29 de mayo de 2019

Telefónica SA  
Versión 1  
Mayo 2019

## Índice de Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETO Y ALCANCE DE ESTA POLÍTICA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. NUESTROS COMPROMISOS.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. COMPROMISO CON EL CLIENTE.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2. COMPROMISO CON EL EMPLEADO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.3. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD .....</b>	<b>6</b>
<b>3.4. COMPROMISO CON EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO Y EN NUESTRAS RELACIONES CON SOCIOS COMERCIALES.....</b>	<b>7</b>
<b>4. NUESTRO SISTEMA DE DEBIDA DILIGENCIA.....</b>	<b>7</b>
<b>5. CANALES DE CONSULTA Y DE DENUNCIA .....</b>	<b>8</b>
<b>6. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>7. AUDITORÍA INTERNA .....</b>	<b>9</b>
<b>8. REVISIÓN Y MODIFICACIONES.....</b>	<b>9</b>

## 1. Introducción

Telefónica es una compañía comprometida con el respeto a la dignidad de todas las personas y de los derechos que les son inherentes, y busca favorecer y preservar el bienestar de los entornos sociales en los que está presente.

Esta política formaliza nuestro compromiso con los Derechos Humanos recogido, de forma general, en los Principios de Negocio Responsable de Telefónica, y de forma más específica en un conjunto de políticas y normas que velan por el respeto y aplicación de derechos humanos sociales, económicos y culturales internacionalmente reconocidos. Utilizamos la debida diligencia para identificar y prevenir y evitar la vulneración de los derechos humanos. Nos comprometemos a proporcionar un remedio justo y equitativo en el caso de provocar un efecto adverso sobre los derechos humanos.

Nuestra política se basa en los **Principios Rectores para Empresa y Derechos Humanos de las Naciones Unidas**, y los siguientes convenios y compromisos Internacionales de Derechos Humanos:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas,
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas,
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas,
- Las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico para Empresas Multinacionales,
- Los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo,
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de las Naciones Unidas,
- La Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas,
- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.
- Los Principios de Libertad de Expresión y Privacidad del Global Network Initiative (GNI)

## 2. Objeto y Alcance de esta Política

El objeto de esta Política es:

- confirmar el compromiso que asume Telefónica, a nivel global, en relación con el respeto y la promoción de los derechos humanos de las comunidades en las que estamos presentes, en nuestras operaciones y cadena de suministro y
- establecer los principios generales necesarios para asegurar este compromiso por parte de nuestras operaciones.

Se trata de principios generales, que tendrán carácter de mínimos y que definen un marco de actuación para el Grupo Telefónica, los cuales se podrán desarrollar con más detalle en cada una de las operadoras que forma parte del grupo.

El presente documento tiene el carácter de Política corporativa y, por lo tanto, es de aplicación a todas las sociedades del Grupo Telefónica.

Telefónica, S.A., en su condición de sociedad cabecera del Grupo, es la responsable de establecer las bases, los instrumentos y los mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación entre esta Sociedad y las demás sociedades que integran su Grupo; todo ello sin perjuicio ni merma alguna de la capacidad de decisión autónoma que corresponde a cada una de dichas sociedades, de conformidad con el interés social propio de cada una de ellas y de los deberes fiduciarios que los miembros de sus órganos de administración mantienen hacia todos sus accionistas.

## 3. Nuestros Compromisos

Nuestro compromiso con el respeto y promoción de los Derechos Humanos se ha desarrollado en torno a ámbitos que cubren nuestra esfera de influencia en nuestra relación con empleados, proveedores, clientes y la sociedad en general y se concreta en los siguientes compromisos:

### 3.1. Compromiso con el cliente

En Telefónica trabajamos para ofrecer productos y servicios que contribuyan a generar un impacto positivo en la vida de las personas, a partir de los siguientes compromisos con:

- 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 Seguridad: Proporcionar una infraestructura y unos servicios seguros y fiables, y procurar la protección de los datos evitando su pérdida, modificación, uso indebido o acceso no autorizado.
- La Libertad de Expresión: Respetar y trabajar para proteger la privacidad y la libertad de expresión, tratando de evitar o minimizar el impacto que pueda provenir de restricciones gubernamentales. Estas restricciones deben ser consistentes con las leyes y estándares nacionales y/o internacionales y deben ser necesarias y proporcionales al propósito pertinente, como por ejemplo la seguridad nacional o la protección de la infancia.
- El desarrollo y uso responsable de los productos y servicios: Aplicar un cuidado especial en las propuestas de valor, incluyendo las que están

basadas en tecnologías avanzadas, incorporando procesos de debida diligencia en diferentes fases de su gestación y aplicación.

- Protección de menores: Contribuir a la protección de los niños, niñas y adolescentes en la Red y fomentar el uso responsable de la tecnología por parte de este colectivo a través de programas y proyectos con esta finalidad.
- No-discriminación: Evitar el trato discriminatorio en nuestra relación con el cliente, sin prejuicios asociados a la raza, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual e identidad sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidad familiar

## 3.2. Compromiso con el empleado

Contamos con políticas y procesos internos para promover el respeto de los derechos laborales y evitar prácticas discriminatorias. Estos compromisos se concretan fundamentalmente en:

- Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades: Promover la igualdad de oportunidades y evitar el trato discriminatorio de las personas en todos los ámbitos de nuestra organización y de nuestras propuestas de valor, sin prejuicios asociados a la raza, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual e identidad sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidad familiar. Promover el equilibrio salarial entre cargos similares en contextos similares. Rechazar toda forma de acoso, amenaza o intimidación - ya sea verbal, físico, sexual o psicológico - en el entorno laboral.
- Seguridad y Salud: Proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable en todas 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 fomenta el comportamiento responsable por parte de sus trabajadores, mediante sesiones de información y formación, entre otras actividades.
- Libertad de asociación y el Derecho a la negociación colectiva: Garantizar la libertad sindical, de asociación, el derecho de huelga y el derecho de negociación colectiva independientemente del ámbito donde desarrollemos nuestras operaciones.
- Trabajo forzoso y esclavitud: Prohibir y rechazar cualquier forma de trabajo forzoso, esclavo o de tráfico humano dentro de nuestras operaciones y llevar a cabo una debida diligencia para minimizar cualquier posible riesgo en la cadena de suministro.
- Trabajo infantil: 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.

### 3.3. Compromiso con la sociedad

Estamos comprometidos con la generación de un impacto positivo y el crecimiento sostenible de las sociedades en las que estamos presentes:

- **Anticorrupción:** Actuamos con honestidad e integridad. Luchamos contra la corrupción en sus diferentes formas, mediante la puesta en marcha de un entorno de control formado por elementos tales como normativa interna y procedimientos en materia anticorrupción y la formación continua de nuestros empleados en dicha materia.
- **Inclusión digital:** Impulsar el acceso a la conectividad mediante colaboraciones en iniciativas que promueven la conectividad de zonas remotas o de difícil acceso. Contribuir a iniciativas relacionadas con la educación digital y el acceso a la tecnología por parte de colectivos en riesgo de exclusión social.
- **Medioambiente:** Contribuir a la protección del medioambiente, y propiciar un entorno saludable para las personas, aplicando los principios recogidos en nuestra Política y Normas ambientales del Grupo, y asumiendo entre otros, los siguientes compromisos:
  - Tomar como principios fundamentales la prevención de la contaminación, la protección de la biodiversidad, el uso eficiente de los recursos y la economía circular.
  - Promover una economía descarbonizada, desligando el crecimiento de nuestro negocio de las emisiones de gases de efecto invernadero, fomentando el uso de las energías renovables.
  - Potenciar la innovación de servicios y productos digitales que contribuyan a solucionar los retos ambientales globales y locales, generando un impacto positivo en el medio ambiente a través de la tecnología.
- **Comunidad:** Respetar los derechos económicos, sociales y culturales de las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad con el objetivo de mantener relaciones colaborativas en el marco de la confianza. Llevar a cabo un diálogo en el marco del respeto con nuestros grupos de interés con el objetivo de conocer sus expectativas, poder lograr una contribución efectiva y generar entornos de confianza.

### 3.4. Compromiso con el respeto de los derechos humanos en nuestra cadena de suministro y en nuestras relaciones con socios comerciales

Cuando trabajamos con proveedores, contratistas o aliados asumimos los siguientes compromisos:

- Exigir que cumplan con los Criterios Mínimos de Negocio Responsable que están establecidos en la “Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro del Grupo Telefónica”.
- Llevar a cabo un sistema de gestión con el objetivo de asegurar que los proveedores cumplen con estos principios.
- Colaborar en iniciativas que tienen por objetivo eliminar, en el sector, el uso de minerales cuya extracción conlleva la vulneración de derechos humanos y/o cuyos ingresos financian conflictos armados.

## 4. Nuestro Sistema de Debida Diligencia

Nuestro sistema de debida diligencia está basado en los Principios Rectores para empresa y derechos humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU). Garantizamos nuestro proceso identificando los asuntos prioritarios para la compañía y de nuestros grupos de interés, teniendo en cuenta nuestro impacto, los riesgos y las oportunidades.

Todas las áreas, tanto de negocio como de apoyo, son responsables de este proceso, cada una dentro de su ámbito, con el fin de lograr los siguientes objetivos:

- **Política de Derechos Humanos:** Tener un compromiso público con los Derechos Humanos aprobado al más alto nivel.
- **Evaluación de impactos:** Identificar y priorizar los impactos reales y potenciales a los derechos humanos en toda nuestra actividad. Promover el respeto de los derechos humanos, independientemente del contexto donde se opere, para evitar provocar, contribuir a provocar o estar relacionado con impactos adversos en ellos. Evaluar de forma periódica el impacto en los derechos humanos de todas nuestras operaciones. Establecer procesos de diálogo con grupos de interés, tendientes a identificar, evaluar, prevenir, mitigar y reparar vulneraciones; de tal manera que se pueda asegurar el aprendizaje y la mejora continua en esta materia.
- **Integración de los resultados de la evaluación de impacto en los procesos de la compañía:** Revisar y actualizar continuamente nuestras

principales políticas, procesos y sistemas de gestión. Incluir los derechos humanos como riesgo básico en el mapa de riesgos de la Compañía. Fortalecer las capacidades internas para la gestión de los derechos humanos, poniendo a disposición adecuados recursos y herramientas.

- **Monitorización y reporte de avances y reto:** Medir e informar sobre la implementación de nuestra debida diligencia en Derechos Humanos.
- **Mecanismos de Reclamación y Remedio:** Asegurar procesos legítimos de consulta y denuncia para todos los grupos de interés, en todos países en los que el Grupo Telefónica opera, incluyendo un mecanismo de consulta, denuncia y reporte. Establecer mecanismos adecuados de reparación ante impactos adversos del que Telefónica sea directamente responsable.

## 5. Canales de Consulta y de Denuncia

Ponemos a disposición de nuestros grupos de interés el Canal de Negocio Responsable que permite el reporte de consultas, peticiones o reclamaciones relacionadas con el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y sus políticas y normativas asociadas, y más específicamente de esta Política.

Todas las comunicaciones que llegan a través de este canal se tratan de acuerdo con los principios de confidencialidad, respecto, fundamento y exhaustividad, privacidad y seguridad, tal y como está recogido en el Reglamento sobre la gestión del Canal de Principios de Negocio Responsable.

Este mecanismo será sometido periódicamente a un proceso de mejora continuo basado en los criterios de eficacia definidos por los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos y aquella legislación asociada a estos temas.

Asimismo, se dispone de un Canal de Denuncias a través del cual los empleados, directivos, consejeros y restantes grupos de interés del Grupo Telefónica pueden comunicar cualquier posible irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas. Dicho Canal se rige por los principios de confidencialidad, respeto y fundamento, con pleno respeto de los derechos y garantías en el proceso, tanto en el análisis y comprobación de las comunicaciones recibidas como en la resolución y, en su caso, adopción de medidas correctivas cuando corresponda.

## 6. Implementación y seguimiento

El área Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad es la responsable de la gestión de la debida diligencia en materia de derechos humanos, con la participación de sus áreas homólogas en los países, y la responsable de promover, coordinar, medir y

reportar, tanto a escala global como local, el desarrollo e implantación de esta política.

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 tienen nuestros principales grupos de interés en el ámbito de los Derechos Humanos. A su vez, incluiremos regularmente el asunto de la gestión de los derechos humanos en los diálogos con nuestros grupos de interés.

## **7. Auditoría Interna**

La observancia y cumplimiento de la presente Norma por las distintas áreas de la Compañía será objeto de revisión y supervisión por parte del área de Auditoría Interna, quien estará facultada para realizar las supervisiones muestrales de los controles aquí establecidos siempre que lo considere conveniente.

## **8. Revisión y modificaciones**

Esta política corporativa será revisada periódicamente tomando en consideración los cambios organizativos, legales o de negocio que se produzcan en cada momento, con el fin de mantener su pertinencia, suficiencia y eficacia y, en su defecto, con la periodicidad establecida en la “Normativa Corporativa para la Elaboración y Organización del Marco Normativo del Grupo Telefónica.”.