



Política de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica

Telefónica, S.A.

Norma Corporativa

1ª Edición – Junio 2023

Control de Cambios

Edición	Modificaciones
1.0	Elaboración original de la normativa

Índice

1. Introducción y objeto.....	4
2. Ámbito de aplicación y disposiciones generales	4
3. Deber de comunicar posibles irregularidades y actos ilícitos	5
4. Gestión del Sistema Interno de Información.....	6
5. Acceso y funcionamiento del Canal de Denuncias	6
5.1 Presentación de las comunicaciones o denuncias	7
5.2 Tramitación de las comunicaciones y denuncias.....	8
6. Protección al denunciante y prohibición de represalias	8
7. Protección de datos personales	9
8. Publicidad.....	9
9. Auditoría.....	9
10. Entrada en vigor	9
Anexo I: números de teléfono y direcciones de correo electrónico habilitados..	10

1. Introducción y objeto

Tal y como se establece en los Principios de Negocio Responsable de Telefónica (Código Ético y de Conducta de Telefónica), aprobados por el Consejo de Administración de Telefónica, S.A., todas las personas que trabajan en el Grupo Telefónica tienen la responsabilidad de actuar con integridad, transparencia, compromiso y respeto a la ley y la normativa interna del Grupo, así como el deber de cooperar para evitar que cualquier persona del Grupo actúe de forma incorrecta o no íntegra, promoviéndose activamente la comunicación de cualquier posible irregularidad o incumplimiento.

En cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley de los Estados Unidos de América, que obliga a las Comisiones de Auditoría de las sociedades cuyos valores están admitidos a cotización en los mercados de dicho país a establecer un canal específico para la recepción y tratamiento de denuncias relativas a temas contables y de auditoría, la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración aprobó en su reunión de 17 de diciembre de 2004 la implantación de un canal de denuncias SOA y su respectiva normativa de desarrollo.

Por otra parte, en 2006, junto con los Principios de Negocio Responsable, el Consejo de Administración aprobó la creación de un canal a disposición de los empleados y demás grupos de interés, a través del cual se pudieran plantear cuestiones asociadas al incumplimiento de los Principios de Negocio Responsable.

Es deber de todos los empleados, directivos y administradores de las sociedades del Grupo Telefónica comunicar cualquier presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas de los que tengan conocimiento. Sólo así será posible que cualquier sospecha o duda sobre una posible irregularidad o incumplimiento sea comprobada y, en su caso, se puedan adoptar las medidas adecuadas para reparar sus consecuencias y evitar que esa irregularidad se repita en el futuro; mejorando de esta manera el entorno profesional, social, ético y de compromiso con el cumplimiento de leyes y normas del Grupo Telefónica.

Posteriormente, el Consejo de Administración en su reunión de julio de 2018, aprobó la Política de gestión del Canal de Denuncias de Telefónica, actualizada en octubre de 2019, mediante la que se procedió a la unificación de los canales en un único canal de denuncias, que ahora se integra en el Sistema Interno de Información del Grupo Telefónica. El Sistema Interno de Información de Telefónica, el Responsable del mismo y los principios que lo rigen, están recogidos en la presente Política.

Esta Política se complementa con los criterios de gestión recogidos en el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica (en adelante, el “Procedimiento de Gestión”) y demás normativa de desarrollo.

2. Ámbito de aplicación y disposiciones generales

La presente Política es de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo Telefónica. A los efectos de la presente norma, se entiende por “Grupo Telefónica” o “Grupo”: Telefónica, S.A. (en adelante, “Telefónica” o la “Sociedad”) y aquellas sociedades en cuyo capital social la Sociedad disponga, de forma directa o indirecta, de la mayoría de las acciones, participaciones o derechos de voto, o en cuyo órgano de gobierno o 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.

El Consejo de Administración de Telefónica tiene atribuidas entre sus funciones la de

establecer las bases de una adecuada y eficiente coordinación entre la Sociedad y las demás sociedades pertenecientes al Grupo Telefónica, tanto españolas como extranjeras; respetando, en todo caso, la autonomía de decisión de los órganos de gobierno y de los directivos de cada sociedad, de conformidad con el interés social propio de la Sociedad y de cada una de las sociedades que integran el Grupo.

Por ello, corresponde al Consejo de Administración de Telefónica aprobar esta Política, cumpliendo así su función de establecer las bases, fijar los instrumentos y diseñar los mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación en las actividades relacionadas con la gestión de las denuncias; sin perjuicio de las decisiones autónomas que correspondan a cada sociedad del Grupo atendida la legislación del país donde cada una opere, su condición o no de sociedad cotizada y las particularidades de su negocio.

En el ejercicio de dichas funciones, el Consejo de administración de Telefónica ha establecido un Sistema Interno de información para fomentar el cumplimiento en el Grupo de lo previsto en los Principios de Negocio Responsable, de la legalidad y demás normas internas de aplicación por parte de los empleados, directivos, administradores de la sociedades del Grupo y restantes grupos de interés, el cual cuenta con los mecanismos oportunos para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones y denuncias que se remitan a través del mismo, así como la debida protección al informante, al denunciado y a las demás personas involucradas en la comunicación de cualquier conducta que pueda entrar dentro de su ámbito de aplicación.

Sin perjuicio de lo anterior, otras sociedades o subgrupos de sociedades, de conformidad con lo previsto en el sistema de gobernanza del Grupo, podrán establecer su respectivo sistema de información con idéntico objeto, el cual cumplirá con los principios y criterios establecidos en esta Política, sin perjuicio de las especialidades que resulten procedentes por razón de la legislación aplicable a las actividades de cada sociedad.

En las sociedades cotizadas, su Comisión de Auditoría y Control, recibirá las denuncias relativas a asuntos relacionados con aspectos contables, cuestiones de auditoría, los controles internos sobre la información financiera y/o todas aquellas cuestiones relativas a las que se refiere la Ley Sarbanes-Oxley, incluyendo cualquier fraude, material o no, que afecte a la Dirección, y que afecten a cualquier sociedad del Grupo, así como el resultado de la gestión que se derive de la propia auditoría de estos casos.

Para dar a conocer a todos las novedades y posibilidades de comunicación que presenta el Sistema Interno de Información, las sociedades del Grupo llevan a cabo actuaciones de comunicación y formación conforme al plan de actividades de su respectiva Función de Cumplimiento.

3. Deber de comunicar posibles irregularidades y actos ilícitos

Todos los administradores, directivos y empleados del Grupo Telefónica están obligados a comunicar a la correspondiente sociedad del Grupo los hechos de los que tuvieran conocimiento que se refieran o afecten al ámbito de las actividades del Grupo o al desempeño de sus funciones profesionales y que pudieran constituir una posible irregularidad o actuación contraria a lo previsto en los Principios de Negocio Responsable, a la legalidad, incluida específicamente la ley Sarbanes-Oxley y su normativa de desarrollo, o a cualquier normativa interna y, en particular, que pudieran ser constitutivas de una presunta infracción penal o administrativa, grave o muy grave,

o de una presunta infracción del derecho de la Unión Europea, en relación con actividades sujetas a este ordenamiento.

4. Gestión del Sistema Interno de Información

El Consejo de Administración de Telefónica ha encomendado la gestión de su Sistema Interno de Información al Chief Compliance Officer, el cual desarrolla sus funciones de forma autónoma e independiente y dispone de los medios personales y materiales necesarios para ello, lo que se notificará oportunamente a la Autoridad Independiente de Protección de Informante.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las funciones que respecto de la investigación y resolución de cualquier comunicación o denuncia puedan asignarse a los equipos responsables de la Función de Cumplimiento de cada sociedad del Grupo, de conformidad con lo previsto en el Procedimiento de Gestión del Sistema de Información de Telefónica.

Los órganos de administración de las sociedades del Grupo que, en su caso, cuenten con su propio sistema de información designarán igualmente al responsable de su gestión y, en el caso de las sociedades españolas, comunicarán dicha designación a la Autoridad Independiente de Protección del Informante.

5. Acceso y funcionamiento del Canal de Denuncias

El Canal de Denuncias forma parte integrante del Sistema Interno de Información de Telefónica y es el mecanismo preferente que Telefónica pone a disposición de todos los empleados, directivos y administradores de las sociedades del Grupo así como de los terceros que se relacionen con las mismas y, en particular, de proveedores y contratistas, accionistas, voluntarios, becarios y trabajadores en periodos de formación para que puedan comunicar cualquier información relacionada con alguna sociedad del Grupo y que pueda suponer:

- (i) una posible irregularidad o acto contrario a los Principios de Negocio Responsable o a cualquier otra normativa interna de aplicación;
- (ii) 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
- (iii) 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.

Además, podrá dirigirse al Canal de Denuncias cualquier otra persona que comunique información sobre dichas irregularidades obtenida en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada, o aquellos cuya relación laboral todavía no haya comenzado, en los casos en que la información haya sido obtenida durante el proceso de selección o de negociación precontractual.

Lo anterior, se entiende sin perjuicio de la posibilidad de que cualquiera de ellos pueda dirigir las comunicaciones a la Autoridad Independiente de Protección del Informante, en el caso de que el asunto afecte a una sociedad española y/o a cualquier otra autoridad u órgano competente.

5.1 Presentación de las comunicaciones o denuncias

Las comunicaciones o denuncias se podrán realizar por escrito o verbalmente.

El Canal de Denuncias será accesible a través de:

- la página web de Telefónica y, en su caso, la de otras sociedades del Grupo.
- La intranet de las diferentes sociedades del Grupo.
- los números de teléfono gratuitos habilitados. En dicho caso, la denuncia será grabada y se conservará como grabación de audio, con arreglo a la legislación que resulte de aplicación.
- enviando un correo electrónico a las direcciones de correo electrónico específicas.

Los enlaces a la página web de Telefónica, junto con los números de teléfono y direcciones de correo electrónico habilitados pueden consultarse en el Anexo I de esta Política.

Igualmente, se podrá facilitar la información relativa a una comunicación o denuncia en una reunión presencial, de conformidad con lo previsto en el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información.

El denunciante que desee mantenerse en el anonimato podrá hacerlo cuando la legislación del país de la sociedad que deba gestionar la denuncia lo permita, como es el caso de las denuncias presentadas en España. En dicho caso las comunicaciones o denuncias anónimas recibidas serán tratadas respetando las garantías establecidas en esta Política y demás normativa de desarrollo.

Cualquier acción encaminada a impedir que un empleado realice una comunicación o denuncia a través del Canal de Denuncias será sancionada de acuerdo con el régimen laboral y disciplinario aplicable. Además, las personas trabajadoras que informen sobre infracciones de Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo gozarán también de la protección establecida en su normativa específica.

El informante de las comunicaciones o denuncias efectuadas a través del Canal deberá tener motivos razonables para pensar que la información referida es veraz en el momento de la comunicación. El sistema de información no podrá ser utilizado con fines distintos del cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable, la presente Política y demás normativa interna, o de la legislación vigente.

Las denuncias presentadas de mala fe, a sabiendas de su falsedad, serán objeto de acciones disciplinarias, de acuerdo con lo dispuesto en la Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina del Grupo Telefónica y demás normativa de aplicación.

5.2 Tramitación de las comunicaciones y denuncias.

Todas las comunicaciones y denuncias recibidas en el Canal serán gestionadas y tramitadas en el plazo más breve posible, atendiendo a las características de los hechos comunicados y las demás circunstancias concurrentes, todo ello de conformidad con la normativa que resulte de aplicación y según lo previsto en el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica (en adelante “el Procedimiento de Gestión”), aprobado por el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y su normativa de desarrollo.

En su caso, los órganos de administración de las sociedades del Grupo que cuenten con un sistema de información propio deberán establecer el correspondiente procedimiento para su gestión, el cual cumplirá con los principios y criterios establecidos en el referido Procedimiento de Gestión, sin perjuicio de las especialidades que resulten procedentes por razón de la legislación aplicable a las actividades de cada sociedad.

En toda investigación se garantizarán la confidencialidad de los datos aportados a través del Canal de Denuncias y los derechos a la intimidad, al honor, a ser oídas y a rebatir cualquier acusación utilizando los medios de prueba que consideren oportuno para dicho fin y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.

En caso de que una comunicación o denuncia objeto del Canal de Denuncias se recibiera por un canal diferente al establecido o por persona distinta a las responsables de su gestión, dicha persona deberá guardar absoluta confidencialidad sobre la información recibida y remitir la comunicación inmediatamente al Responsable del Sistema Interno de Información. La inobservancia de dicha obligación constituye un incumplimiento muy grave de la presente Política. En este sentido, se diseñarán e impulsarán iniciativas de formación y concienciación para que los empleados conozcan cómo actuar en caso de recibir una comunicación que no les corresponde gestionar.

En ningún caso la confidencialidad del Canal puede entenderse como un impedimento u obstáculo que restrinja o condicione la posible puesta en conocimiento de los hechos ante las autoridades competentes, lo que se llevará a cabo conforme a la legalidad vigente en la correspondiente jurisdicción.

6. Protección al denunciante y prohibición de represalias

El Canal de Denuncias está diseñado y gestionado para garantizar la confidencialidad de la identidad del Informante y de cualquier tercero mencionado en la denuncia y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de ésta, así como la protección de datos personales, impidiendo el acceso a la información correspondiente a personal no autorizado.

La identidad de la persona que comunique una eventual actuación irregular a través del Canal de Denuncias, en el supuesto de que se identifique, tendrá la consideración de información confidencial y, por lo tanto, no será comunicada al afectado por la denuncia o información ni a ningún otro tercero sin su consentimiento.

Sin perjuicio de lo anterior, los datos de las personas que efectúen la comunicación, si son conocidos, podrán ser facilitados tanto a las autoridades administrativas o judiciales, en la medida en que fueren requeridos por tales autoridades como consecuencia de cualquier procedimiento derivado del objeto de la denuncia o información, como a las

personas implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial incoado como consecuencia de la investigación. Dicha cesión de los datos a las autoridades administrativas o judiciales se realizará siempre dando pleno cumplimiento a la legislación sobre protección de datos de carácter personal.

Telefónica y las demás sociedades del Grupo, de conformidad con lo previsto en la legislación que les resulte de aplicación, no adoptarán y velarán por que no se adopte ninguna forma de represalia, directa o indirecta, incluyendo las amenazas o tentativas de represalias, contra los administradores, directivos, empleados o proveedores que hubieran comunicado de buena fe a través del Sistema de Información cualquier posible actuación irregular o incumplimiento.

7. Protección de datos personales

En la gestión del Canal de Denuncias, se dará cumplimiento a la normativa legal sobre protección de datos de carácter personal aplicable a las distintas sociedades del Grupo.

8. Publicidad

Sin perjuicio de la obligación que tienen los empleados de conocer y actuar de conformidad con lo dispuesto en la Normativa Interna en el desempeño de sus funciones, se promoverá y velará por la debida difusión de esta Política y de la existencia del Canal de Denuncias.

Con el objetivo de lograr una mayor difusión, la presente Política ha sido publicada tanto en la intranet de la Sociedad como en su página web corporativa.

9. Auditoría

El Sistema Interno de Información será objeto de revisión por parte de Auditoría Interna, por acuerdo expreso de la Comisión de Auditoría y Control, a los efectos de la evaluación de la correcta aplicación de los aspectos que se regulan en la presente Política.

10. Entrada en vigor

Esta Política entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo de Administración de Telefónica derogando y sustituyendo a la anteriormente vigente.

Anexo I: números de teléfono y direcciones de correo electrónico habilitados

País/Unidad de negocio	Teléfono	E-mail
Alemania	08001815615	whistleblowerchannel_de@telefonica.com
Argentina	08006662866	canaldenuncias_ar@telefonica.com
Brasil	08006501515	alerta.vivo.br@telefonica.com
Chile	188800201156	canaldenuncias_chile@telefonica.com
Colombia	18009345712	canal.denuncias.co@telefonica.com
Corporación HQ GBUs	900107689	canaldenuncias@telefonica.com
Ecuador	1800001154	canaldenuncias.ec@telefonica.com
Estados Unidos	18337641643	canaldenuncias@telefonica.com
México	018001239593	canaldenuncias_mx@telefonica.com
Otros	900107689	canaldenuncias@telefonica.com
Perú	080052925	canaldenuncias.pe@telefonica.com
Telefónica de España	900107689	canaldenunciastelefonicaespana@telefonica.com
Telefónica Tech	900107689	canaldenuncias_tech@telefonica.com
Telxius	900107689	canaldenuncias_telxius@telefonica.com
UK	08082340613	speakup@telefonica.com
Uruguay	0004054794	canaldenuncias_uy@telefonica.com
Venezuela	08001005402	canal.denuncias@telefonica.com



www.telefonica.com