

Liderar con el ejemplo



2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

GRI 2-24

PUNTOS CLAVE

- ★ En 2022 hemos formado a 91.347 empleados en nuestro código ético -Principios de Negocio Responsable-, que rige lo que hacemos y decimos, basado en la integridad, la transparencia y el compromiso.
- ★ Nuestro Plan de Negocio Responsable está aprobado y supervisado periódicamente al más alto nivel. Este Plan aterriza nuestro código ético en objetivos y KPIs, que se incorporan al plan estratégico de la Compañía.
- ★ La sostenibilidad forma parte de nuestra cultura a través del alineamiento con nuestro negocio, nuestros procesos, nuestra retribución variable y nuestra formación y sensibilización a empleados.

2.16.1. Gobernanza

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-23

En el Grupo Telefónica contamos con un código ético y de conducta: nuestros Principios de Negocio Responsable (PNR). Estos son, a su vez, nuestra política de sostenibilidad ya que nos guían para actuar con integridad, compromiso y transparencia. Para garantizar que nuestros Principios de Negocio Responsable son el hilo conductor en todo lo que hacemos, contamos con un **Plan de Negocio Responsable**. Este incluye objetivos y proyectos en las materias clave de los tres ejes de nuestra estrategia: liderar con el ejemplo, ayudar a la sociedad a prosperar y construir un futuro más verde.

Las prioridades del Plan de Negocio Responsable forman parte del **plan estratégico de la Compañía**, en el que se reflejan indicadores no financieros sobre los que reportamos en este Informe. Algunos de los objetivos están, además, incorporados a la remuneración variable de todos los empleados, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo.



Más información en el capítulo 1.5. Estrategia

Los principales órganos de gobierno de la sostenibilidad son los siguientes:

Aprobación	Consejo de Administración
Supervisión	Comisión de Sostenibilidad & Calidad Comisión de Auditoría y Control Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno
Seguimiento	Oficina de Negocio Responsable Oficina de Debida Diligencia Oficina de Energía y Cambio Climático
Implementación	Áreas de Negocio y Soporte Corporativas Operadoras País

El **Consejo de Administración** aprueba los Principios de Negocio Responsable, el Plan de Negocio Responsable y las políticas ESG más relevantes (anticorrupción, gestión ambiental, privacidad, diversidad, igualdad o gestión sostenible de la cadena de suministro). Todo ello conforma nuestro marco ético y de negocio responsable, y la hoja de ruta para todos los empleados, que se complementa con formación y sensibilización.



Más información en el capítulo 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración

La **Comisión de Sostenibilidad y Calidad** supervisa la implementación del Plan de Negocio Responsable en sus reuniones mensuales. Asimismo, la **Comisión de Auditoría y Control** tiene un rol adicional en materia de sostenibilidad, ya que supervisa determinados aspectos relacionados con la información no financiera, el cumplimiento de la normativa, el proceso de análisis y gestión de riesgos, y los procesos de reporte de la Compañía. Por otra parte, la **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno** supervisa el sistema de retribución variable.

La **Oficina de Negocio Responsable**, que reúne cuatro veces al año a los máximos responsables de las áreas de Sostenibilidad Global, Cumplimiento, Auditoría Interna, Secretaría General, Recursos Humanos, Comunicación, Privacidad, Seguridad, Compras, *Data & Analytics*, Consumidor Global, Tecnología e Información, Servicios Jurídicos, Estrategia, Finanzas, Fundación Telefónica,

Telefónica Tech y Telefónica Infra, entre otras funciones, realiza el seguimiento del Plan de Negocio Responsable. Esta oficina reporta, a través del responsable de Sostenibilidad Global, a la **Comisión de Sostenibilidad y Calidad**.

Existen dos organismos dependientes de la Oficina de Negocio Responsable, la **Oficina de Debida Diligencia**, encargada, entre otras actividades, de dar seguimiento al proceso de diligencia debida en materia de sostenibilidad de Telefónica y la **Oficina de Energía y Cambio Climático**, responsable de dar seguimiento a la implementación del Plan de Acción Climática, entre otros.

Las áreas de Negocio y Soporte corporativas y los comités ejecutivos de las Operadoras asumen la implementación de los objetivos del Plan de Negocio Responsable.

2.16.2. Principales Políticas y Normativas del Grupo Telefónica relacionadas con la sostenibilidad



Ética

- Política Global Anticorrupción.
- Política de la Función de Cumplimiento (nueva).
- Reglamento de la Función de Cumplimiento (nuevo).
- Política de Prevención Penal.
- Reglamento Interno de Conducta.
- Reglamento de Prevención y Gestión del Fraude en Telecomunicaciones.
- Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas.
- Política de Gestión de Canal de Denuncias.
- Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina.
- Política de Control Fiscal.
- Política de Gestión de Riesgos.
- Política sobre Derecho de la Competencia (nueva).
- Normativa de Sanciones (nueva).



Cadena de suministro

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.
- Normativa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.
- Reglamento de Seguridad en la Cadena de Suministro.
- Instrucción de Compras Bajas en Carbono.
- Normativa de Contratación de Bienes y Servicios.



Privacidad y libertad de expresión

- Política Global de Privacidad.
- Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales.
- Reglamento ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes (nuevo).
- Política Global de Seguridad.

 Capital Humano	 Derechos Humanos	 Comunicación Responsable	 Gestión Ambiental y Cambio Climático
<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso Laboral o Moral, Acoso Sexual y Discriminación. • Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo. • Política de Diversidad e Inclusión. • Política de Igualdad (nueva). • Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros. • Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A. • Normativa para la contratación de Ex Directivos y Ex Empleados del Grupo Telefónica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política Global de Derechos Humanos. • Principios de Inteligencia Artificial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa de Comunicación de Información a los Mercados. • Política de Comunicación a los Accionistas. • Normativa de Comunicación Responsable. • Reglamento de Redes Sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política Ambiental Global. • Política de Gestión Energética.

COBERTURA DE LAS POLÍTICAS Y NORMATIVAS: las principales políticas y normativas que se indican arriba tienen aplicación en las sociedades del Grupo Telefónica que se encuentran dentro del perímetro de consolidación.

 [Más información en el Anexo I: Perímetro de consolidación](#)

2.16.3. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible

Más allá de asegurar un comportamiento ético y una gestión responsable del negocio, nuestro objetivo es convertir la sostenibilidad en una **pieza fundamental de nuestra cultura**. Para ello tratamos de alinear comportamientos, procesos y objetivos con el propósito y los valores de la Compañía.

La base son nuestros Principios de Negocio Responsable, que se desarrollan en 10 temáticas:

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.

Para alinear **la cultura interna con factores ESG** (ambientales, sociales y buen gobierno), mostramos su valor empresarial a largo plazo. De hecho, nos aseguramos de que **cada proceso o actividad interna es coherente con esta visión**. Mover la cultura organizacional e insertar el compromiso con la sostenibilidad es un trabajo a largo plazo que requiere una visión compartida y el compromiso a todos los niveles de la organización.

Destacamos varias líneas de trabajo que muestran de forma práctica cómo la gestión del Grupo está 100% alineada con criterios de sostenibilidad:

Formación y sensibilización: formamos de manera continua a toda nuestra plantilla (empleados a tiempo parcial y a jornada completa) en Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos. El curso tiene carácter obligatorio, y es objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Negocio Responsable. La realización del mismo conlleva la aceptación de los Principios por parte del empleado. En el caso de los empleados de nueva incorporación, además de encontrar los Principios en el pack de bienvenida, se les solicita realizar el curso específico de PNR en un plazo máximo de tres meses desde su incorporación. Tanto el curso como los Principios de Negocio Responsable son traducidos a los

Idiomas oficiales del Grupo Telefónica: inglés, alemán y portugués.

Además, anualmente se desarrollan formaciones estratégicas sobre asuntos clave como la privacidad, la seguridad digital, la ética y la inteligencia artificial, gestión ambiental, accesibilidad o diversidad. Así como cuestiones específicas de ética y sostenibilidad relacionadas con el diseño de nuestros productos y servicios como el impacto en derechos humanos, el ecodiseño, productos y servicios accesibles, impacto social o ética de datos.

La formación se refuerza con campañas de sensibilización interna sobre conflictos de interés, regalos e invitaciones, compras responsables, medioambiente, privacidad, promesa cliente, etcétera.

- **Procesos y actividades internas:** nuestro objetivo es que cada empleado entienda que la sostenibilidad tiene que ver con su actividad diaria. La sostenibilidad es un elemento que aporta valor y diferenciación a los distintos ámbitos del negocio. Un ejemplo es la incorporación de aspectos éticos y de sostenibilidad en los procesos de desarrollo de productos y servicios.



Más información en el capítulo 2.12. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

- **Alineamiento con prioridades de negocio:** mostramos los casos de negocio con los beneficios en cifras. Como ejemplos serían los servicios Eco Smart, soluciones digitales que ayudan a nuestros clientes a reducir su impacto en el medioambiente siendo medible o también el valor de nuestra estrategia de sostenibilidad ante nuestros clientes, como elemento diferenciador, en sus procesos de licitaciones.



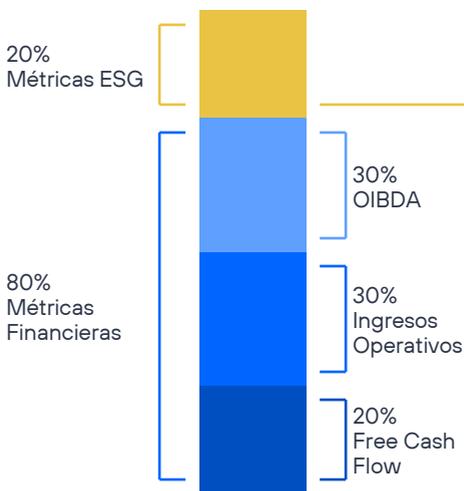
Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde

- **Procesos de control e indicadores:** aseguramos la solidez de los procesos de control de indicadores no financieros.
- **Esquema retributivo:** un 20% de la valoración del desempeño (remuneración variable a corto plazo) de nuestros empleados incluye indicadores de sostenibilidad. Asimismo, se incluye un 10% en la remuneración a largo plazo, que aplica a los principales directivos.

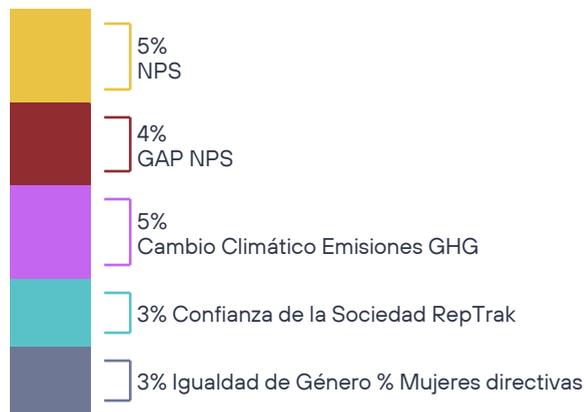


Más información en el capítulo 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones

Remuneración variable anual



Remuneración ESG para Empleados



Incentivo de Largo Plazo (2021-2026)



2.16.4. Progreso

GRI 3-3

Formación PNR

En el mes de junio se lanzó y se asignó a todos los empleados una nueva edición del curso y que recoge las actualizaciones en los Principios de Negocio Responsable llevadas a cabo en 2021.

Se llevó a cabo una intensa campaña de comunicación interna y un exhaustivo seguimiento de su cumplimiento.

En 2022, se formaron 91.347 empleados, lo que supone un 89% de la plantilla promedio¹ y un total de 163.125 horas impartidas.

Formación en Negocio Responsable y DD.HH. a través del Curso de Principios

Número de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	91.347
Porcentaje de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	89
Horas de formación en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	163.125

Otras formaciones ESG

Hemos llevado a cabo diversas formaciones internas relacionadas con aspectos ESG:

Medioambiente (E):

- **Compras bajas en carbono:** dirigidas a equipos de operaciones, compras y sostenibilidad con la finalidad de integrar en las compras el precio interno al carbono para seleccionar equipos más eficientes energéticamente y con menores emisiones de CO₂ asociadas.

[Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático](#)

- **Gestión medioambiental:** formación interna dirigida a todo el personal de la Compañía que tenga alguna función relacionada con el funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental, de forma que pueda colaborar para gestionar los aspectos ambientales y mejorar el desempeño de la organización.

[Más información en el capítulo 2.1. Responsabilidad con el medioambiente](#)

- **Cambio climático:** formación dirigida a equipos de marketing y comunicación, dentro de la iniciativa *Planet Pledge*.

[Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde](#)

Sociedad (S):

- **Accesibilidad:** desarrolladas guías y sesiones formativas para garantizar una comunicación inclusiva con nuestros grupos de interés.

[Más información en el capítulo 2.10. Inclusión digital](#)

- **Discapacidad:** talleres y cursos para empleados, líderes y áreas de Recursos Humanos, para asegurar una integración exitosa del talento con discapacidad.
- **Diversidad:** acciones de sensibilización en materia de diversidad de género, LGBT+, racial y generacional.

[Más información en el capítulo 2.7. Diversidad e Inclusión](#)

Gobernanza (G):

- **Ética:** además del curso de Principios de Negocio Responsable, se han llevado a cabo formaciones en materia anticorrupción.

[Más información en el capítulo 2.17. Ética y cumplimiento](#)

HITOS

- Formalización de las Oficinas de Debida Diligencia y Energía y Cambio Climático.
- 89% de empleados formados en el curso de Principios de Negocio Responsable en 2022.
- Nuevas formaciones en temáticas ESG.

¹ Incluyendo dentro de la 'plantilla promedio' aquellos empleados recién incorporados en el último trimestre, bajas remuneradas en el periodo formativo y empresas recién adquiridas en proceso de integración cuyo plazo para realizar la formación sigue estando vigente.

2.17. Ética y cumplimiento

GRI 2-25

PUNTOS CLAVE

- ★ Tenemos tolerancia cero a la corrupción y el soborno.
- ★ La formación y la concienciación constituyen elementos esenciales para la consolidación de nuestra cultura de cumplimiento. 94.840 empleados recibieron formación en materia de anticorrupción en 2022.
- ★ Nuestro Canal de Consultas y Denuncias asegura que nuestros grupos de interés tienen la oportunidad de transmitir sus inquietudes, denuncias y/o reclamaciones de forma anónima o personal.

2.17.1. Visión

Nuestra visión es consolidar una **cultura ética y de cumplimiento** mediante el fortalecimiento de los estándares de observancia de las normas de obligado cumplimiento y de las mejores prácticas éticas y empresariales.

2.17.2. Gobernanza

GRI 2-12

La cultura ética y de cumplimiento es **liderada** e impulsada desde el **máximo nivel de nuestra Compañía** con un **compromiso firme de tolerancia cero a la corrupción y el soborno**, junto con el relativo a otras mejores prácticas empresariales, y con líneas claras sobre responsabilidades y definición de riesgos clave en esta materia.

El compromiso total del Grupo Telefónica con la lucha contra la corrupción y el soborno y, en general, con el cumplimiento normativo, se tradujo el 16 de diciembre de 2015 en la **aprobación por parte del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.** de la creación de un **área independiente de cumplimiento normativo**, así como el consiguiente nombramiento, en febrero de 2016, del **Chief Compliance Officer del Grupo Telefónica**, quien reporta directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Control.

El objetivo que se perseguía no era otro que el de continuar, de forma aún más focalizada, con la implementación de un modelo de cumplimiento o *compliance* en Telefónica; todo ello, sin perjuicio de todas las actividades realizadas hasta dicha fecha por otras áreas de la compañía para prevenir la corrupción y el

soborno (por ejemplo: área de auditoría interna, área de sostenibilidad y área legal). Al igual que su nombramiento, el cese del *Chief Compliance Officer* es competencia del **Consejo de Administración de Telefónica S.A.**, a través de la **Comisión de Auditoría y Control**, y tiene por objeto la gestión de los entornos preventivo y reactivo relacionados con el cumplimiento de (a) ordenamientos jurídicos positivos y (b) normativa interna de Telefónica, tanto en la Corporación como en las líneas operativas (países y negocios), con carácter general y con foco específico en aquellas que resulten de mayor sensibilidad según las circunstancias.

Gobernanza de la ética y el cumplimiento



2.17.3. Políticas

Las normativas internas que desarrollan los Principios de Negocio Responsable, nuestro Código Ético, en materia de integridad, ética y cumplimiento son las que se detallan a continuación:

- Política Anticorrupción.
 - Reglamento de Certificaciones de Directivos en materia Anticorrupción.
- Política de la Función de Cumplimiento.

- Reglamento de la Función de Cumplimiento.
- Manual de Organización de la Función de Cumplimiento.
- Políticas y normativas locales en materia de Prevención Penal.
- Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores.
- Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas.
- Reglamento sobre Contrataciones Relacionadas con Entidades Públicas.
- Política de Gestión del Canal de Denuncias.
- Reglamento de Gestión del Canal de Principios de Negocio Responsable.
- Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina.
 - Manual del Comité de Acción Disciplinaria.
- Normativa de Conflictos de Interés.
- Normativa sobre Sanciones.
- Política sobre Derecho de la Competencia.

2.17.4. Riesgos y oportunidades

Consolidar una cultura ética y de cumplimiento que asegure el futuro y la sostenibilidad de la Compañía, y contribuya a garantizar la confianza de todos nuestros grupos de interés, constituye uno de los principales retos.

La naturaleza de nuestro negocio, el **cumplimiento de normativas diversas, nacionales y extraterritoriales**, así como la progresiva demanda de programas de cumplimiento específicos, constituyen un desafío para alcanzar esta cultura. Por ello, adaptamos constantemente la actividad de cumplimiento a las necesidades imperantes en cada sociedad o unidad de negocio.

Adicionalmente, impulsamos iniciativas de formación y concienciación, como elemento fundamental de nuestro programa de cumplimiento. De este modo, ayudamos a consolidar esta cultura de forma que nuestros empleados adopten decisiones éticas y responsables ante los dilemas y conflictos en su actividad diaria.

2.17.5. Plan de acción y compromisos

GRI 2-23

Para asegurar un comportamiento ético y de cumplimiento en toda nuestra Compañía, contamos con varias líneas de actuación: Función de Cumplimiento, identificación de riesgos de incumplimiento, políticas y procedimientos, controles de debida diligencia, formación y concienciación, consultas, mecanismos internos de reporte de potenciales incumplimientos, disciplina y reconocimiento, así como posibles planes de remediación.

Objetivos

- Desarrollo e implementación de una formación en materia de integridad y cumplimiento para proveedores y otros socios comerciales.
- Continuar con la formación a colectivos específicos de empleados del Grupo en materia de sanciones económicas internacionales.

2.17.5.1. Cumplimiento

GRI 205-1, 205-2, 206-1

El Estatuto de la Función de Cumplimiento, aprobado por el Consejo de Administración, define las líneas principales del Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica, su interacción con los procesos de negocio y con otras áreas y las materias especialmente relevantes. El punto de partida para la gestión es la valoración de riesgos y la preservación de la integridad.

Así, la Función de Cumplimiento, de acuerdo con el actual Estatuto de la Función de Cumplimiento, se despliega en dos planos:

- **Control preventivo** para generar una cultura de cumplimiento. Implica acciones de formación y concienciación en materias tales como anticorrupción, prevención penal y sanciones, y apoyo a otras formaciones de la Compañía. También incluye la **evaluación continua** sobre el riesgo de Cumplimiento.

Asimismo, cabe destacar la **actividad consultiva** realizada a través de canales que permiten a los empleados realizar consultas relacionadas con temas de Cumplimiento (relativas a la aplicación de la Política Anticorrupción y otras normativas internas).

También desarrollamos **protocolos de valoración de proveedores y socios comerciales** desde el punto de vista de Cumplimiento, cuya implantación se realiza en un entorno de mejora continua. En ese sentido, destacan los protocolos realizados para operaciones societarias (fusiones y adquisiciones). En ellos valoramos riesgos de anticorrupción, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.



Más información en el capítulo 2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro

Por último, cabe mencionar otras actividades como el seguimiento normativo interno, el modelo de control preventivo, la gestión de los conflictos de interés o la prevención penal.

• **Reacción y respuesta** con protocolos de actuación para situaciones con indicios suficientemente relevantes de incumplimiento. Y respuesta con la remediación de las consecuencias mediante la actuación: la mitigación de las consecuencias de toda índole asociadas a una posible infracción o una infracción ya evidenciada, y el aseguramiento de la uniformidad de aplicación de consecuencias por los citados incumplimientos, así como la promoción del

reconocimiento a empleados con un comportamiento destacable en cuanto a su compromiso con el cumplimiento.

En un ejercicio dinámico y de priorización se han identificado las materias en las que desplegar los controles inherentes al cumplimiento, más allá de la preservación de la integridad y los regímenes de sanciones internacionales.

Materias del Programa de Cumplimiento

Integridad y Sanciones	Privacidad y protección de datos de carácter personal	Relaciones con competidores	Seguridad
	Laboral	Sostenibilidad, cadena de suministro y DD.HH.	Cumplimiento de normativa específica del sector y promesa al cliente
	Fiscal	Cumplimiento de normativa financiera específica-blanqueo de capitales y FT	Ámbitos Regulados ¹

En este capítulo se detallan las siguientes temáticas: a) anticorrupción (integridad), b) competencia (relaciones con competidores) y c) blanqueo de capitales.

> Cumplimiento en materia de anticorrupción

La materia principal supervisada por el área de Cumplimiento y en la que enfocamos buena parte de las políticas, procedimientos y controles, es la de **integridad**. Incluye, entre otras iniciativas, las que instrumentan nuestra lucha contra la corrupción y el soborno.

Respecto de las políticas y procedimientos implantados en el Grupo Telefónica para luchar contra la corrupción y el soborno, cabría destacar, como base de las actividades descritas anteriormente, las normativas internas específicas en esta materia, siendo la más relevante la Política Anticorrupción.

La Política Anticorrupción establece, entre otras materias, las pautas de comportamiento que en Telefónica se deben cumplir respecto a la aceptación u ofrecimiento de regalos o invitaciones, prohibiendo cualquier tipo de soborno; en el caso del ofrecimiento de regalos o invitaciones a empleados y funcionarios públicos, este aspecto es desarrollado de forma específica por la Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas.

El marco normativo en esta materia se complementa con la Normativa de Conflictos de Interés² y la Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina, entre otras.

Los administradores y directivos de la Compañía, como responsables de establecer adecuados controles y procedimientos para asegurar el cumplimiento de la Política Anticorrupción, certifican, con carácter anual, el conocimiento y compromiso con el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y de dicha Política, así como de las políticas, prácticas y normas que de ellos emanan. En 2022 el 100% de los directivos suscribió el certificado anticorrupción.

El análisis de riesgo en materia de corrupción es otro de los focos en los que se basa el programa de Cumplimiento en Telefónica sobre esta materia.

Dentro del Modelo de Gestión de Riesgos basado en la guía del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realizan la oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento del riesgo de cumplimiento, lo que incluye, entre otras, pero con especial relevancia, la materia de integridad que incluye las obligaciones asociadas a los Principios de Negocio Responsable, en particular en la relativo a prácticas que prevengan la corrupción. En 2022, la evaluación anual de los aspectos relacionados con el riesgo de cumplimiento y por tanto con el riesgo de corrupción fue del 100% en nuestras operaciones.

¹ Ámbitos regulados: se refiere al cumplimiento de la legislación aplicable a entidades de seguros y reaseguros y a las entidades gestoras de fondos de pensiones y fondos de inversión.

² Telefónica cuenta con una Normativa de Conflictos de Interés en la que se regulan aquellas situaciones en las que un Interés Personal, directo o indirecto, de un empleado influye, podría influir o genera la percepción de poder influir en las decisiones profesionales a adoptar por ese empleado, pudiendo este interés o beneficio personal entrar en colisión con los intereses de cualquier empresa del Grupo Telefónica. Nuestra normativa exige actuar en todo momento y en especial ante un conflicto de interés, respetando los principios corporativos de Lealtad, Confidencialidad e Integridad.

	2022
Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	100%



Más información en el capítulo 3. Riesgos del Informe de Gestión Consolidado 2022.

Cuentan con certificación UNE 19601:2017 sobre Sistema de Gestión del *Compliance* Penal las sociedades de Telefónica, S.A. (obtenida en 2021) y Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U. (renovada en 2020), así como las empresas de su perímetro como Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U. y Telyco, S.A.U. (obtenidas en 2020).

En 2022, Colombia Telecomunicaciones obtuvo la certificación ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión Antisoborno y Telefónica del Perú S.A. renovó dicha certificación.

En 2022, el compromiso de Telefónica en esta materia fue reconocido en el marco de su participación en un proyecto lanzado por "Business at OECD", con el objeto de evaluar el papel que la tecnología puede desempeñar en la lucha contra la corrupción. Entre los distintos casos de uso identificados en el sector privado, se destacaron las iniciativas de Telefónica sobre ese particular.

> Cumplimiento en materia de sanciones

Los regímenes de sanciones internacionales, entendidos estos como las restricciones y/o prohibiciones comerciales y/o financieras y económicas impuestas por gobiernos, reguladores y/u otras organizaciones internacionales contra gobiernos, países, individuos, entidades y/o sectores de actividad, constituyen una realidad de gran complejidad y creciente relevancia en la actualidad.

Telefónica está comprometida en desarrollar su actividad en cumplimiento de los regímenes de sanciones internacionales que le puedan ser de aplicación en cada momento, por lo que el Consejo de Administración, como parte de la evolución y mejora continua del programa de Cumplimiento que Telefónica tiene implementado en esta materia, aprobó en 2022 una nueva Normativa sobre Sanciones en la que se definen los principales controles en esta materia y se refuerza el compromiso de Telefónica respecto al cumplimiento de los regímenes de sanciones que le sean de aplicación.

> Cumplimiento en materia de competencia

La competencia leal es uno de nuestros Principios de Negocio Responsable, y está integrado de forma transversal en varias políticas y procesos de la Compañía.

En 2022 el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a los efectos de robustecer el programa de cumplimiento de Telefónica en esta materia, aprobó la primera **Política sobre Derecho de la Competencia del Grupo Telefónica**, formalizando el compromiso del Grupo Telefónica con el Principio de Competencia Leal, consagrado en los Principios de Negocio Responsable, en una norma que evidencie y facilite el cumplimiento de dicho compromiso con las prácticas de competencia leales en todos los mercados, y que refleje nuestra creencia en los mercados libres y las condiciones de competencia justas.

Al amparo de la aprobación de la Política sobre Derecho de la Competencia, se revisó y actualizó el curso en materia de Derecho de la Competencia, que se integró en la Ventana Formativa y está dirigido a todos los empleados del Grupo Telefónica. Adicionalmente, se imparten sesiones de formación en áreas específicas previamente identificadas.

Asimismo, el Grupo dispone de directrices relativas a la participación en organizaciones sectoriales y reuniones con competidores donde se establecen reglas claras que aseguren el cumplimiento del Derecho de la Competencia en materia de intercambio de información sensible entre competidores. Lo anterior se complementa, en algunos países, con programas específicos de cumplimiento en materia de competencia de acuerdo con legislación local (por ejemplo, Chile).

En 2022 no se ha identificado ningún (0) procedimiento judicial material³ en curso por infracción de la normativa de derecho de la competencia y se ha abonado una multa (67€ millones) por prácticas anticompetitivas, en relación con el procedimiento formal abierto en 2011 por la Comisión Europea, por el contrato de compraventa de la participación de Portugal Telecom en Brasilcel, N.V.



Más información en los Estados financieros consolidados

> Cumplimiento en materia de blanqueo de capitales

Por lo que respecta al blanqueo de capitales, la Compañía dispone de **controles en materia de pagos** como, por ejemplo, procedimientos de diligencia debida sobre proveedores y socios comerciales definidos desde un punto de vista de cumplimiento, o controles sobre pagos a determinados países calificados de alto riesgo. Esto a su vez se complementa con actividades específicamente encaminadas al cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación de cada país, y/o de ciertas

³ Tomando en cuenta asuntos cuya materialidad cumpla las reglas de reporte para las cuentas anuales (sea superior a 40 MM € y calificado como probable o 100 MM € y calificado el riesgo como posible).

regulaciones en esta materia aplicables por el tipo de sociedad o entidad de que se trate (cuando es considerada, por la legislación local, sujeto obligado en esta materia).

En ese sentido, de acuerdo con la normativa interna sobre el control de pagos del Grupo Telefónica, la Compañía realiza un seguimiento de la definición de los controles mínimos sobre los pagos para prevenir el riesgo de **blanqueo de capitales**, tanto a nivel Grupo como por jurisdicción y/o tipo de entidad o actividad.

En particular, durante el año 2022, Telefónica, en su estrategia de mejora continua, ha implementado a nivel Grupo Telefónica un **nuevo control dentro del proceso de determinados pagos** como evolución del análisis que se venía llevando a cabo sobre la necesidad de reforzar el modelo de control correspondiente.

2.17.5.2. Formación GRI 205-2

Un elemento clave para promover una cultura ética dentro de la Compañía es la formación en materia anticorrupción. Dicha formación comprende los siguientes cursos:

- Curso de **Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos** con aspectos sobre anticorrupción y soborno, en la sección 'Gestión ética y responsable'.



Más información en el capítulo 2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

- Curso sobre la **Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)**, en formato *online* y presencial, sobre la ley de prácticas corruptas en el extranjero. Esta formación va dirigida a las áreas de la Compañía con un mayor riesgo potencial por su mayor exposición al riesgo de corrupción pública.
- Otros **cursos locales** sobre anticorrupción y prevención penal. En la mayoría de los países en los que está presente el Grupo Telefónica, hay otras formaciones específicas (incluyendo aspectos relativos a la prevención penal). En algunos casos, son presenciales y/o están dirigidas a determinados colectivos de empleados cuya actividad pueda presentar un riesgo potencial mayor. Cabe mencionar la formación en materia de responsabilidad penal existente en Perú, Argentina, Chile, Ecuador y en Telefónica de España y las sociedades de su perímetro que lanzaron la formación en el año 2021.

En 2022, al amparo de la actualización de los Principios de Negocio Responsable, se revisaron, actualizaron y lanzaron algunas formaciones especialmente importantes para la eficacia del modelo de cumplimiento del grupo. En concreto, los cursos de Principios de Negocio Responsable, de Derecho de la Competencia, FCPA y

Prevención Penal en Telefónica S.A. y las sociedades españolas del perímetro corporativo, se integraron en la Ventana Formativa que fue lanzada en junio 2022 en todo el Grupo.

A 31 de diciembre de 2022 han recibido formación en materia anticorrupción 94.840 empleados, lo que supone un 93% de la plantilla promedio.

Todos los miembros del Consejo de Administración (15) han recibido formación en materia anticorrupción.

Además, en 2022 se lanzó un nuevo curso sobre **ciberseguridad para empleados: protección personal y corresponsabilidad**, y se ha continuado con la formación en materia de **privacidad** y se ha extendido a los países del Grupo en la región de Hispanoamérica. Asimismo, cabe mencionar el inicio de acción de formación a determinadas áreas y personal directivo relevante de la Compañía en materia de programas de sanciones internacionales.

Formación en materia de anticorrupción 2022

Número de empleados formados en materia anticorrupción	94.840
Porcentaje de empleados formados en materia anticorrupción	93

> Concienciación

Otro de los elementos esenciales del programa de cumplimiento es la concienciación. Existen diversas iniciativas, tanto a nivel global como local, orientadas a fomentar la cultura de cumplimiento entre los empleados, entre las que cabe destacar:

- a. El **Compliance Day**, una jornada que persigue acercar la función de Cumplimiento al negocio y sensibilizar a los empleados sobre las principales cuestiones que se abordan en el área. En este ejercicio se lanzó un **Compliance Quiz**, en el que empleados de las distintas unidades del Grupo enviaban una pregunta tipo test relacionada con temas de cumplimiento, para componer con las preguntas seleccionadas un **Compliance Quiz** que fue lanzado con ocasión del **Compliance Day**.
- b. El **Programa de reconocimiento Five Stars**, desarrollado para promover y reconocer conductas especialmente destacadas por su compromiso con las materias de integridad y sanciones, privacidad y seguridad. En 2022 se celebró la cuarta edición de estos reconocimientos, y 63 empleados de diversas operaciones y sociedades fueron reconocidos como **Five Stars**.

Adicionalmente, en 2022 se lanzó a nivel global una encuesta en materia de Cumplimiento con el objetivo de medir el conocimiento interno de los distintos elementos que componen el Programa de Cumplimiento en

Telefónica e identificar y acometer futuras acciones de concienciación y mejora.

Empleados formados en Anticorrupción 2022 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total	
Alemania		152	519	4.325	4.996
Brasil	1.693	2.459	28.708	32.860	
España	1.581	2.809	22.176	26.566	
Hispan	747	2.592	26.758	30.097	
Resto	54	153	114	321	
Total	4.227	8.532	82.081	94.840	

% de empleados formados en Anticorrupción en 2022 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	64%	76%	64%	65%
Brasil	100%	99%	94%	95%
España	99%	98%	97%	97%
Hispan	99%	88%	96%	95%
Resto	74%	59%	14%	28%
Total	98%	92%	92%	93%

2.17.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias

GRI 2-16, 2-26, 3-3, 205-3, 403-2, 406-1, 418-1

> Denuncias

En Telefónica contamos con un **Canal de Denuncias a disposición de empleados y grupos de interés** (proveedores, accionistas, clientes, inversores y la sociedad en general) para reportar de forma anónima o personal cualquier presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas.

Dicho canal se encuentra **disponible las 24 horas en nuestra página web y la Intranet de la Compañía** para dar acceso a todas las partes interesadas y cumplir así con la Directiva Europea de Protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión y también con la actualización del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas.

En la gestión de las denuncias rigen los **principios de confidencialidad de los datos aportados**, respeto y fundamento. En los casos en los que se identifica alguna irregularidad significativa o relevante, se informa a la Comisión de Auditoría y Control, dependiente del Consejo de Administración. Toda persona que denuncie gozará de la debida protección conforme a lo establecido en la legislación o normativa aplicable.

La denuncia puede responder a las siguientes categorías:

- Conflicto laboral
- Condiciones laborales
- Privacidad/Seguridad de la información
- Actos contrarios a la integridad de la empresa
- Fraude patrimonial
- Trato de favor
- Reporte financiero
- Incumplimiento normativo/contractual/legal

Dentro de las anteriormente citadas categorías se incluyen también las eventuales irregularidades relativas a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero en cumplimiento de la sección 301 de la Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos y otros requerimientos en este sentido.

El canal permite consultar el estado de la denuncia, añadir información y contactar con el auditor encargado del análisis.

De acuerdo con nuestro compromiso de tolerancia cero ante la corrupción, el soborno y la discriminación, Telefónica cuenta con **controles específicos para la detección y subsanación de los posibles casos**. Esto se materializa en la adopción de medidas disciplinarias y/o terminaciones de contrato.

En 2022 recibimos 808 denuncias en el Canal de Denuncias. Como resultado de las investigaciones, 374 resultaron fundadas. Entre las medidas adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas, hubo 118 extinciones del contrato de trabajo.

Denuncias

	2021	2022
Naturaleza denuncias fundadas	% sobre total de las denuncias fundadas	% sobre total denuncias fundadas
Incumplimiento normativo	12%	15%
Fraude	23%	21%
Acoso laboral/sexual, y/o discriminación	1%	3%
Conflicto de interés	4%	5%
Privacidad/Seguridad de la Información	2%	3%
Conducta inadecuada y otros conflictos en el entorno laboral	38%	41%
Otros	20%	12%
Número Total	389	374

Principales indicadores sobre denuncias

	2021	2022
Denuncias recibidas	955	808
Denuncias fundadas	389	374
Medidas de terminación del contrato de trabajo adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas	152	118
Casos confirmados de corrupción	0	0
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptadas en relación con casos de corrupción confirmados.	0	0
Casos de discriminación detectados	0	0
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptados en relación con casos de discriminación confirmados.	0	0

VMED O2 Reino Unido

	2022
Casos confirmados de corrupción	0

> Consultas

Contamos con un canal a través del cual todos nuestros grupos de interés pueden **consultar, comunicar o reportar**, de forma anónima o personal, dudas, peticiones o reclamaciones sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable.

En 2022 recibimos 711 consultas válidas, de las cuales 698 se han resuelto como consultas relacionadas con las temáticas de este canal. Las temáticas en las que se han dividido las consultas **cerradas** son las que se representan en la siguiente tabla:

Consultas

	2021	2022
Comunicación responsable	5	6
Integridad	5	9
Medioambiente	11	66
Cadena de suministro	1	14
Privacidad	9	30
Accesibilidad	3	5
Innovación sostenible	2	3
Derechos Humanos	2	5
Derechos del Niño	1	0
Libertad de expresión	2	0
Diversidad y gestión del talento	2	14
Otros (por ejemplo: Responsabilidad con el cliente, infraestructuras) ⁴	153	546
Total	196	698

En 2022, como en los años anteriores, la gestión de estas consultas ha permitido identificar mejoras en los mecanismos de reclamación y remedio, pero también en políticas y procedimientos de gestión interna de las consultas registradas por las partes interesadas.

Nuestro Canal de Consultas y Denuncias está disponible en diferentes idiomas y abierto a cualquier persona, incluidos los empleados de nuestros proveedores.



2.17.5.4. Neutralidad política

GRI 415-1

Telefónica se mantiene neutral a nivel político. No tomamos posición, directa o indirectamente, a favor o en contra, de ningún partido político y no realizamos donaciones (0€) 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.

Estamos registrados como *lobbista* en el registro de transparencia voluntario de la Unión Europea y en el registro de grupos de interés de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia).

Nuestros gastos totales en relación con las contribuciones a las organizaciones sectoriales están ampliamente distribuidos porque: a) Telefónica está presente en muchos países y cada país tiene sus propias organizaciones sectoriales locales y b) Telefónica desarrolla muchos tipos de servicios afectados por diferentes sectores de negocio (conexiones fijas y móviles, televisión o servicios digitales).

Nuestro gasto en contribuciones a entidades sectoriales y organizaciones o personas que ejerzan actividades de representación para Telefónica fue de 6.095.148 euros en 2022, de los cuales el 92% lo dedicamos a entidades sectoriales entre las que se encuentran GSMA, SindiTelebrasil, ETNO y Bitkom, entre otras.

2.17.5.5. Comunicación responsable

Promovemos la libertad de expresión, el pluralismo, la diversidad y asumimos los compromisos de información veraz, educación e inclusión.

Asumimos nuestra responsabilidad de promover una comunicación responsable, ética y de calidad a través de los contenidos que generamos (entretenimiento, cultura, deporte, publicidad...). **Nuestra Normativa de Comunicación Responsable** define unas pautas generales de actuación para cuando nos comunicamos con nuestros clientes y otros grupos de interés; cuando hacemos uso de nuestras redes sociales; cuando generamos y difundimos contenidos; cuando generamos nuestra publicidad y cuando emitimos la de terceros.

Asimismo, contamos con un **Código de Comunicación Responsable específico para Movistar Plus+**, aprobado por el Comité Ejecutivo de Telefónica España, en el que se establecen las siguientes líneas de actuación:

- Publicación en diferentes soportes públicos para que cualquier usuario lo pueda consultar.

⁴ En la categoría 'Otros' se incluyen en la actualidad consultas relacionadas con 'Responsabilidad con el cliente' e 'Infraestructuras', entre otras, que redirigimos internamente a los canales correspondientes para su resolución.

- Implementación. Se ha compartido con todos los grupos de interés de Movistar Plus+ para que sea aceptado y respetado en su desempeño diario por empleados, proveedores y colaboradores externos, analistas, clientes y sociedad en general.

Las posibles quejas/consultas se canalizan a través del Canal de Consultas y Denuncias.

Código de comunicación responsable de Movistar Plus +

Somos una plataforma de televisión con criterios editoriales éticos para todas nuestras producciones —propias, adquiridas y delegadas—. Promovemos estos principios:



Legalidad:



Cumplimos las normas, protegemos la propiedad intelectual y no incitamos comportamientos ilegales, irresponsables o discriminatorios.



Neutralidad:



Promovemos la libertad de expresión y creativa, cuidando el derecho al honor y a la intimidad.



Protección de menores:



Tenemos una gestión responsable de los contenidos, medidas de prevención, publicidad segura y sensibilización.



Integridad y transparencia:



Velamos por el cumplimiento de la Política Anticorrupción de Telefónica.



Diversidad:



Favorecemos la igualdad y la integración social en nuestra parrilla.



Valores y talento:



Reflejamos en los contenidos nuestro compromiso empresarial con la creatividad y la innovación.

Contamos con controles previos a la emisión, un delegado de Contenidos o Producción y mecanismos frente a la piratería. Todas nuestras actuaciones se basan en los Principios de Negocio Responsable de Telefónica y nuestra Normativa de Comunicación Responsable.



Más información en el capítulo 2.11. Clientes

2.17.5.6. Control interno

Como se establece en la Política de Control Interno, la compañía cuenta con un modelo de control interno definido en línea con lo establecido en el Marco Integrado de Control Interno del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

De esta forma, el control interno del Grupo Telefónica se define como el proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de la Compañía, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución

de los objetivos relativos a las operaciones, la información y al cumplimiento.

El control interno se configura como un proceso integrado en la actividad diaria de la Compañía en el que todas las áreas, dentro de su ámbito de actuación (gestores), son responsables del control interno debiendo considerar entre sus tareas los elementos de aseguramiento necesarios para la consecución de objetivos operacionales (eficacia), con la mínima utilización de recursos (eficiencia), la disponibilidad de información adecuada para la toma de decisiones y los reportes externos (información - veraz) y la observancia de leyes y normas (cumplimiento). Sobre todos estos aspectos, deben considerar las posibles contingencias que pueden surgir en el desarrollo de los mismos (riesgos), incorporando elementos de aseguramiento frente a posibles contingencias (estructuras de Control

Interno), así como para el seguimiento (supervisión) de las actividades y sus propias estructuras de control interno dentro de su ámbito de responsabilidad.

Dentro de las vías de actuación desarrolladas por Auditoría Interna, se incluye la coordinación del Marco Normativo del Grupo Telefónica a través de la supervisión del proceso de definición de las normas internas como así lo establece la Política de elaboración y organización del Marco Normativo. A su vez, el Marco Normativo promueve acciones que favorezcan la actualización y comunicación de dichas normas.

Asimismo, se realizan revisiones específicas, de interés para el Consejo de Administración o la Dirección de la Compañía; incluyendo las investigaciones derivadas de los canales de denuncias habilitados a tal efecto en el Grupo Telefónica, potenciales casos de fraude y aquellas revisiones específicas encaminadas a la prevención del fraude.

En 2022, desde el área de Auditoría Interna, se dedicaron 86.096 jornadas a las actividades contempladas en el plan de auditoría y, de estas, 10.020 fueron actividades destinadas a la prevención del fraude y la corrupción.

Número de jornadas

	2021	2022
Prevención fraude/corrupción, revisión de actuaciones personales	10.808	10.020



HITOS

- **Lanzamos una Ventana Formativa a nivel Grupo con formaciones esenciales para el modelo de cumplimiento.**
- **Nuestro Consejo de Administración aprobó la Política de Derecho de la Competencia y la Normativa de Sanciones.**

2.18. Transparencia fiscal

PUNTOS CLAVE

- ★ La contribución tributaria de Telefónica en 2022 ascendió a 7.669 millones de euros a nivel global: 19,2 euros, por cada 100 de cifra de negocio.
- ★ Los impuestos soportados en el ejercicio sumaron 2.438 millones de euros y los recaudados, 5.231 millones.
- ★ Cada año publicamos la aportación fiscal por país: destacan los 2.274 millones de euros aportados en España y los 2.754 millones de euros en Brasil.

2.18.1. Visión

GRI 207-1

La fiscalidad de Telefónica se basa en nuestros Principios de Negocio Responsable, las directrices que nos guían en nuestra actividad diaria y definen cómo desarrollar nuestro negocio. De acuerdo con los mismos, nos comprometemos a actuar con honestidad, respeto por la ley y transparencia en la gestión de nuestros asuntos fiscales.

En Telefónica estamos comprometidos con las líneas de la OCDE para empresas multinacionales, con el fin de llevar un cumplimiento estricto de nuestras **obligaciones en materia tributaria**. Nos esforzamos para ser referente, garantizando que contribuimos de manera fiel y leal al sostenimiento de las finanzas públicas de los países y territorios en los que operamos, garantizando el cumplimiento de la legislación tributaria y de los principios impulsores de la sostenibilidad, siendo la aportación fiscal de la Compañía una de sus principales contribuciones al desarrollo económico y social del entorno en el que opera.

A estos efectos, y en línea con nuestro compromiso de transparencia fiscal y de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, informamos de nuestra contribución tributaria total, económica y social en la página web corporativa, en el apartado Sostenibilidad-innovación/Cómo-trabajamos/estrategia-sostenibilidad.

En este sentido, las declaraciones contenidas en este estándar GRI 207 permiten a Telefónica conseguir algunas de las metas de los ODS que se ha propuesto.

2.18.2. Gobernanza

GRI 207-1, 207-2

Los **órganos responsables del marco de control fiscal en Telefónica** son los siguientes:

La determinación de la política y estrategia fiscal del Grupo es facultad indelegable del **Consejo de Administración** y, por tanto, es también responsable tanto de la aprobación como de las futuras modificaciones que se puedan realizar. Por su parte, **la Dirección Fiscal del Grupo lidera**, desarrolla y revisa la Estrategia Fiscal.

Asimismo, la Dirección Fiscal del Grupo y las Direcciones Regionales informan anualmente a la Comisión de Auditoría y Control y, en su caso, al Consejo de Administración, de los siguientes puntos:

- Las políticas y criterios fiscales seguidos por el Grupo con el fin de facilitar la labor de supervisión sobre el sistema de gestión de riesgos fiscales que la Ley de Sociedades de Capital encomienda a la Comisión de Auditoría y Control y de acuerdo con lo dispuesto en el Código de Buenas Prácticas Tributarias.
- La situación y evolución de los riesgos fiscales.
- Los impactos fiscales de todas las operaciones relevantes que se sometan a su aprobación conforme a lo establecido en el artículo 529 Ter de la Ley de Sociedades de Capital.
- Las transacciones de especial relevancia fiscal.

Los responsables de la función fiscal de cada filial establecen los procedimientos de gestión necesarios para garantizar que la función de control fiscal se realice de acuerdo con los principios y normas de funcionamiento definidos.

> Evaluación del cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control

La Dirección Fiscal del Grupo y las Direcciones Fiscales Regionales efectúan cuantos análisis y verificaciones consideran convenientes para constatar la correcta aplicación de los aspectos contenidos en la normativa, la estrategia fiscal y la política de control fiscal, así como para garantizar los objetivos de control establecidos por el Grupo.

Por otro lado, tal y como se indica en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, Telefónica valida anualmente que se cumple con el contenido y con los compromisos contenidos en el Código de Buenas Prácticas y, por tanto, que se está cumpliendo con su marco de gobernanza.

> Integración del enfoque fiscal en el Grupo Telefónica

Telefónica velará por que los departamentos involucrados en la función fiscal cuenten con medios necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en todos los países en los que opera.

Los responsables de la función fiscal en cada compañía participan en el análisis de todas aquellas operaciones que puedan tener implicaciones fiscales, y para ello:

- Cuentan con los recursos económicos, humanos y materiales necesarios.
- Pueden y deben, cuando así se precise, establecer conexiones informáticas permanentes con los sistemas de información de las empresas del Grupo.
- Tienen la máxima ayuda y asistencia por parte de las empresas del Grupo.
- Pueden requerir la participación y la colaboración de empleados de dichas empresas.

Para más información a este respecto, Telefónica desarrolla los principios fundamentales de la función de control fiscal dentro de la Política de Control Fiscal (la cual se puede encontrar en la página web corporativa, en el apartado Sostenibilidad- Innovación /Cómo-trabajamos/ Estrategia-Sostenibilidad).

2.18.3. Políticas

GRI 207-1

La **Política de Control Fiscal**, aprobada por el Consejo de Administración, y disponible en la web de Telefónica, tiene como objetivos:

- El correcto cumplimiento, en tiempo y forma, de las obligaciones tributarias.
- La eficacia y eficiencia de las operaciones desde el punto de vista fiscal.
- La toma de posiciones o la estrategia fiscal debidamente soportada y documentada.
- La fiabilidad de la información fiscal.
- La transparencia ante terceros, en especial, ante la Administración Tributaria.
- La gestión de los riesgos fiscales.

2.18.4. Riesgos y oportunidades

GRI 207-2

Tal y como se menciona en la página web corporativa, en Compromiso/Cómo trabajamos, gestionamos los riesgos fiscales con el fin de prevenir y reducir los litigios fiscales a aquellos que sean necesarios para la defensa de las posiciones fiscales legítimamente adoptadas por Telefónica.

Para ello, en Telefónica contamos con un **Modelo de Gestión de Riesgos** basado en COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), que facilita la identificación, valoración y gestión de los distintos riesgos, como se detalla en el Capítulo 3 de Riesgos.

Conforme a este Modelo, se definen **cuatro categorías de riesgo: negocio, operacionales, financieros y, finalmente, legales y de cumplimiento normativo**. A este respecto, **dentro de esta última categoría se incluyen los riesgos fiscales**.

Tipología de riesgos fiscales y controles asociados

En relación con su origen, los riesgos de naturaleza fiscal se clasifican en:

- **Riesgo de cumplimiento:** relativo al cumplimiento de obligaciones en el ámbito tributario (presentación de declaraciones, requerimientos de información, etcétera).
- **Riesgo interpretativo:** relativo a la posibilidad de interpretar las leyes tributarias de manera diferente al criterio de la Administración.
- **Riesgo regulatorio:** asociado a la actividad legislativa y a la volatilidad y complejidad regulatoria.
- **Riesgo reputacional:** relacionado con el contexto actual de exigencia y escrutinio público en lo relativo a

transparencia y percepción por parte de los distintos grupos de interés del cumplimiento justo con las obligaciones fiscales de las compañías.

A pesar de que la identificación de riesgos es un proceso continuo y que requiere la implicación de toda la organización, en el caso de los riesgos fiscales la Dirección Fiscal Corporativa promueve y coordina su identificación y actualización periódica.

La política de control, evaluación y gestión de riesgos fiscales se desarrolla en la Política de Control Fiscal, disponible en la página web corporativa, apartado Sostenibilidad- innovación/Cómo trabajamos/Estrategia-Sostenibilidad.



> Obligaciones de información

Con periodicidad trimestral, los responsables de la función de control fiscal de cada una de las compañías del Grupo informan a la Dirección Fiscal, a través de las Direcciones Fiscales Regionales, de las principales conclusiones del proceso de identificación y evaluación de los riesgos fiscales, incluyendo lo relativo a:

- Litigios en vía judicial/arbitraje.
- Litigios en vía administrativa previa a la judicial.
- Operaciones con riesgo implícito que puedan ser examinadas por las autoridades fiscales.

Asimismo, informan de las auditorías fiscales externas y de los procesos de inspección de la Administración Tributaria.

Por otro lado, como consecuencia de la entrada en vigor de la DAC 6, hemos desarrollado un procedimiento para detectar y reportar los mecanismos sujetos a notificación.

2.18.5. Plan de acción y compromisos

GRI 207-2, 207-3

De acuerdo con lo establecido en el artículo 529 Ter de la Ley de Sociedades de Capital, el 14 de diciembre de 2016, el Consejo de Administración de Telefónica aprobó la estrategia fiscal del Grupo publicada en nuestra web corporativa.

> Cumplimiento normativo

En Telefónica, nos comprometemos a cumplir todas las legislaciones, normativas y obligaciones tributarias, tanto nacionales como internacionales, respetando tanto su letra como su espíritu. De hecho, dedicamos los recursos necesarios y tomamos las medidas oportunas para hacer una interpretación razonable de las normas, teniendo en cuenta la voluntad del legislador de acuerdo a criterios interpretativos establecidos por las autoridades fiscales

competentes y a los antecedentes legislativos, y adoptamos los mecanismos de control necesarios para asegurar, dentro de una adecuada gestión empresarial, el cumplimiento de dicha normativa.

Relación entre la fiscalidad, el desarrollo sostenible y el negocio

En Telefónica nos comprometemos a que toda toma de posición fiscal atienda a motivaciones comerciales y de negocio, tributando con arreglo a la verdadera naturaleza jurídica y sustancia económica y evitando esquemas o prácticas de planificación fiscal abusiva. En este sentido, el componente tributario de cualquier transacción no puede justificarse aisladamente de las razones comerciales y de negocio que justifiquen la operación de que se trate.

Asimismo, Telefónica aplica el principio de libre competencia (*arm's length*) en sus operaciones con entidades vinculadas, alineando la tributación en cada país y territorio conforme a la actividad que allí realiza y la generación de valor, de acuerdo con lo establecido en las legislaciones fiscales locales y los estándares de fiscalidad internacional elaborados por la OCDE.

> Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal

Relación con las autoridades fiscales

En Telefónica nos comprometemos a potenciar una relación cooperativa con las autoridades fiscales inspirada en los principios de colaboración, confianza, buena fe, lealtad, profesionalidad, respeto mutuo y diálogo.

En aras de aplicar los máximos estándares de transparencia fiscal, Telefónica, S.A. está adherida por decisión del Consejo de Administración, desde 2010, al Código de Buenas Prácticas Tributarias, elaborado por el Foro de Grandes Empresas en conjunto con la Administración Tributaria española.

Y, en base a los principios de transparencia y confianza mutua, hemos presentado, de forma voluntaria, ante las autoridades fiscales españolas los Informes de Transparencia desde el ejercicio 2016, previa autorización de la Comisión de Auditoría y Control, dentro de sus funciones delegadas por el Consejo de Administración. En la página web corporativa, en el apartado Sostenibilidad-Innovación/Cómo-trabajamos/Estrategia-Sostenibilidad/Transparencia-Fiscal, se puede obtener más información a este respecto.

De la misma manera, esta forma de proceder con la Administración Tributaria española se extiende al ámbito internacional. En este sentido, Telefónica participa en diversos foros internacionales para impulsar y desarrollar las recomendaciones de buenas prácticas de la OCDE.

Asimismo, participamos en el programa de cumplimiento cooperativo en Reino Unido.

Contribución a iniciativas legislativas en materia fiscal

Telefónica participa activamente en el Foro de Grandes Empresas, lo que nos permite intervenir en las iniciativas de legislación tributaria, poner de manifiesto los problemas actuales que pueden plantearse en la aplicación del sistema tributario, así como proponer nuevas medidas fiscales con la finalidad de incrementar la seguridad jurídica.

Contribuimos en los comités de organizaciones de la industria de las telecomunicaciones como la ETNO (European Telecommunications Network Operators Association) o la GSMA.

Somos colaboradores activos en diversas industrias y foros económicos como DigitalES (Asociación española para la Digitalización) o Adigital (Asociación española de la Economía Digital).

Asimismo, el Grupo Telefónica participa activamente en la política fiscal a través de las respectivas comisiones de la CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales) o del DET3 (Digital Economy Taxation Think Tank).

Diálogo con los grupos de interés

La estrategia de participación de los grupos de interés de Telefónica se basa en **augmentar la transparencia y el diálogo efectivo para construir relaciones de confianza** en los países donde operamos.

Mantenemos un dialogo constructivo y colaboramos con diversos grupos de interés clave, como organismos no gubernamentales, tales como Intermon Oxfam, la Fundación Haz o la Fundación Impuestos y Competitividad y organismos gubernamentales a través del Foro de Grandes Empresas, que nació en 2009 como órgano de cooperación entre las mayores compañías españolas y la Agencia Tributaria. Asimismo, recogemos de todos los grupos de interés sus expectativas y percepciones sobre transparencia fiscal en la consulta que realizamos para nuestro análisis de materialidad.



Más información en el capítulo 1.4. Materialidad

Esta relación permite identificar qué aspectos se consideran más relevantes y cuáles son las nuevas tendencias en el ámbito de la sostenibilidad. De esta forma, establecemos nuestros objetivos, definimos el plan estratégico y, además, evaluamos nuestra capacidad de respuesta a las expectativas de la sociedad.

De hecho, gracias a nuestros avances, hemos logrado la máxima puntuación en los índices S&P DJSI, MSCI y *Sustainalytics*.

¹ Calculado en base a metodología propia.

Notificación de conductas no éticas

Tal y como se describe en el punto 2.8.5. del Estado de Información No Financiera, Telefónica cuenta con mecanismos públicos de reclamación y remedio –el Canal de Consultas y Denuncias–, para informar de las inquietudes sobre comportamientos poco éticos o ilegales y la integridad de la organización en relación con la fiscalidad.



Más información en el 2.17. Ética y cumplimiento

El Canal de Consultas y Denuncias de Telefónica atiende temas fiscales reportados por los diferentes grupos de interés.



2.18.6. Progreso en 2022

GRI 201-4, 207-2, 207-4

> Contribución al desarrollo de las economías y de las haciendas locales

En 2022, nuestra contribución tributaria total (CTT) ascendió a 7.669 millones de euros (2.438 millones de euros a impuestos soportados y 5.231 millones de euros a impuestos recaudados), lo que supone el 48% de nuestro valor distribuido¹ (valor distribuido como impuestos soportados y recaudados sobre el valor total distribuido, siendo este último la suma de los siguientes conceptos: valor para el accionista –beneficio después de impuestos–, sueldos y salarios netos de impuestos recaudados, intereses netos e impuestos soportados y recaudados).

El total de subvenciones recibidas por Telefónica en 2022 fue de 17 millones de euros (16 millones de euros en 2021), que incluyen el cobro de subvenciones de capital y subvenciones por otros ingresos.

El Grupo no ha utilizado deducción fiscal alguna en la última declaración presentada del Impuesto sobre Sociedades en España.

Por cada 100 euros de cifra de negocio, destinamos 19 euros al pago de impuestos (6 a impuestos soportados y 13 a recaudados).



Es relevante destacar que nuestra contribución económica y social no solo es cuantificable mediante el ingreso del impuesto sobre sociedades, sino también a través de otras contribuciones específicas en los distintos países en los que operamos, tales como tasas (por utilización del dominio público, para la financiación de la

corporación de radio y televisión, entre otras), impuestos locales y pagos a la seguridad social, así como otras contribuciones similares en el resto de los países.

Además de estos impuestos directamente soportados, generamos ingresos para las arcas públicas, como consecuencia de nuestra actividad y por cuenta de otros contribuyentes, otras cantidades que deben tenerse en cuenta en la contribución tributaria total que realiza la Empresa, tales como impuestos indirectos, retenciones a los trabajadores y otras retenciones.



Más información en el capítulo 2.14. Contribución e impacto en las comunidades

> Contribución en los países

A continuación, se desglosan las jurisdicciones donde el Grupo Telefónica lleva a cabo su actividad principal como proveedora de servicios de telecomunicaciones. Aquellas otras jurisdicciones donde el Grupo está presente y cuya actividad no es la principal se han incluido en el apartado 'Otros'. Todos los importes se detallan en millones de euros, y hacen referencia al ejercicio 2021.

Las principales sociedades que componen el Grupo Telefónica, así como su actividad principal, se pueden consultar en los Estados Financieros Consolidados 2022.



Más información en el Anexo I: Perímetro de consolidación

Con la finalidad de su conciliación con las cifras registradas en los Estados Financieros Consolidados, también se incluyen en el apartado 'Otros' los ajustes de consolidación y las eliminaciones de las operaciones, entre compañías del Grupo de distintos países.

No obstante, se observan diferencias con las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo, que se explican a continuación:

- Las Cuentas Anuales únicamente recogen información de las ventas a terceros, mientras que el CbCR (Informe País por País) también incluye las ventas intragrupo.
- En relación con el beneficio o pérdida antes de impuestos, existe un ajuste por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas en Holanda.
- Las diferencias respecto a los impuestos soportados responden a la inclusión en las Cuentas Anuales no solo del impuesto sobre sociedades (como ocurre en el caso del CbCR), sino también de tasas de telecomunicaciones, impuestos locales, otras tasas, pago por licencias, seguridad social, etcétera.

Informe país por país 2021

Jurisdicción fiscal	Ingresos terceros	Ingresos vinculados	Total Ingresos	Beneficio o pérdida antes de impuestos ²	Impuesto sobre el beneficio pagado ³	Impuesto sobre el beneficio ¹	Nº de empleados ⁴	Activos tangibles
Alemania	8.642	69	8.711	663	54	41	7.576	3.492
Argentina	2.296	64	2.360	-64	18	117	13.030	1.371
Brasil	7.569	49	7.617	882	44	-30	34.570	5.377
Chile	2.084	59	2.143	372	39	128	4.157	1.068
Colombia	1.335	15	1.349	-20	39	-41	6.114	876
Costa rica	135	1	136	48	11	16	145	0
Ecuador	408	6	413	-11	11	0	935	238
El Salvador	122	3	126	-26	1	6	190	0
España	20.280	2.069	22.349	5.261	197	635	28.668	8.511
Guatemala	5	4	9	1	1	0	10	14
México	1.042	67	1.109	-386	24	22	1.832	158
Panamá	3	15	19	2	0	1	26	8
Perú	1.721	30	1.751	-554	41	141	4.810	1.156
Reino unido	7.141	155	7.296	5.200	-7	194	3.008	13
Uruguay	230	109	339	104	14	16	591	309
Venezuela	104	3	108	90	1	30	1.661	40
Otros	420	-890	-470	195	20	15	453	93
Total	53.537	1.828	55.365	11.757	506	1.293	107.776	22.725

² Contribución al resultado antes de impuestos consolidado y al impuesto sobre beneficios, ajustado por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica están elaborados de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea. La normativa contable local aplicable en cada uno de los países en los que el Grupo está presente puede diferir de lo establecido por las NIIF.

La tabla anterior agrupa todas las compañías del Grupo de acuerdo con el país de su domicilio social. Esta agrupación no coincide con la distribución por segmentos del Grupo Telefónica. Los resultados por país incluyen, en su caso, el efecto de la asignación del precio de compra a los activos adquiridos y los pasivos asumidos. Asimismo, los resultados por país excluyen los ingresos por dividendos de filiales del Grupo, así como la variación de la provisión por depreciación de inversiones en empresas del Grupo, que se eliminan en el proceso de consolidación. Las retenciones ingresadas en las distintas administraciones se han imputado a la jurisdicción que efectivamente soporta las mismas.

³ Se excluyen las devoluciones percibidas de distintas administraciones y que se corresponden con excesos en los pagos de impuestos de ejercicios anteriores, concretamente en 2021 se han excluido devoluciones en España por importe de 30 millones, además de 17 millones en Perú y Chile.

⁴ El número de empleados hace referencia a la plantilla promedio, distribuida por jurisdicción fiscal.

> Motivos de la diferencia entre el tipo efectivo y el tipo legal

El Grupo hace un seguimiento exhaustivo de las diferencias entre el gasto por impuesto nominal y el gasto por impuesto efectivo con carácter mensual.

A cierre del ejercicio 2021, las diferencias se corresponden con las diferencias permanentes propias de la mecánica de la elaboración del impuesto sobre sociedades. Es decir, comprenden todos aquellos gastos o ingresos registrados en la cuenta de resultados que no van a ser deducibles o no van a tributar desde el punto de vista fiscal y que, por tanto, nunca van a revertir en períodos posteriores. Las más relevantes son: la deducibilidad de la amortización del fondo de comercio en España y la deducibilidad en Brasil del reparto de Juros sobre el capital. Se produce además una diferencia importante por la no activación de créditos fiscales en países con resultados negativos.

Además, durante el ejercicio 2021 se produjeron registros contables extraordinarios en la cuenta de gasto por impuesto de sociedades que justifican una parte importante de las diferencias entre el tipo legal y el efectivo. En este sentido, se registraron los efectos derivados de las actas por el cierre de la inspección fiscal en España de los años 2014 a 2017, una disminución de los activos por impuestos diferidos en España como resultado de la revisión de su utilización futura, una provisión fiscal en Perú por Sentencia desfavorable del Tribunal Supremo y ajustes por cambios en los tipos impositivos en distintos países, así como el efecto de intereses no tributables en Brasil. Por otro lado, una parte importante de las plusvalías registradas contablemente en 2021 estaban exentas del impuesto sobre sociedades.

La verificación de los contenidos en materia de fiscalidad se ha completado como parte del proceso de verificación externa que ha sido realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Contribución tributaria por país

Millones de euros	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidad 2022	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado 2021	Impuestos totales soportados 2022	Impuestos totales recaudados 2022	Totales 2022
Alemania	697	663	291	790	1.081
Argentina	-166	-64	165	393	558
Brasil	919	882	1.105	1.648	2.754
Centroamérica	1	25	2	1	2
Chile	64	372	1	97	98
Colombia	118	-20	151	126	277
Ecuador	23	-11	66	25	90
España	795	5.261	427	1.847	2.274
México	-228	-386	27	62	89
Perú	-103	-554	143	151	294
Reino Unido	294	5.200	-1	36	35
Uruguay	152	104	32	25	57
Venezuela	95	90	14	16	30
Otros	21	195	15	15	30
TOTAL	2.682	11.757	2.438	5.231	7.669

El desglose de la contribución por el Impuesto sobre Sociedades es el siguiente:

Contribución tributaria por regiones

Millones de Euros	2022		2021	
	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado	Impuesto sobre beneficios ⁵	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado	Impuesto sobre beneficios
Europa	1.786	477	11.124	244
Latam	874	530	413	229
Centroamérica	1	2	25	13
Otros	21	2	195	20
TOTAL	2.682	1.010	11.757	506

La contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado, está ajustada por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica están elaborados de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea. La normativa contable local aplicable en cada uno de los países en los que el Grupo está presente puede diferir de lo establecido por las NIIF.

La tabla anterior agrupa todas las compañías del Grupo de acuerdo con el país de su domicilio social. Esta agrupación no coincide con la distribución por segmentos del Grupo Telefónica. Los resultados por país incluyen, en su caso, el efecto de la asignación del precio de compra a los activos adquiridos y los pasivos asumidos. Asimismo, los resultados por país excluyen los ingresos por dividendos de filiales del Grupo, así como la variación de la provisión por depreciación de inversiones en empresas del Grupo, que se eliminan en el proceso de consolidación.

La contribución en 2021 de Alemania, España y Reino Unido se ve afectada por las plusvalías generadas en la constitución de VMED O2 Reino Unido y en la venta de la división de torres de telecomunicaciones de Telxius (véase Nota 2 Memoria Consolidada).

HITOS

- Telefónica es una de las 34 compañías que han presentado voluntariamente el Informe de Transparencia del ejercicio 2021 ante las Autoridades Fiscales en España.
- Gracias a nuestros avances en materia de transparencia fiscal hemos logrado la máxima puntuación en índices como S&P DJSI, MSCI y Sustainalytics.

⁵ Se excluyen en 2022 las devoluciones percibidas de distintas administraciones, y que se corresponden con excesos en los pagos de impuestos de ejercicios anteriores, concretamente se han excluido 115 millones de euros en España y 12 millones en Perú y Chile. Además se excluye en España la devolución extraordinaria derivada del Acuerdo de Ejecución de la Sentencia de la Audiencia Nacional (790 millones de euros) según se expone en la Nota 25 de las CCAACC.

Respecto al 2021, se han excluido devoluciones en España por importe de 30 millones, además de 17 millones en Perú y Chile. Las retenciones ingresadas en las distintas administraciones se han imputado a la jurisdicción que efectivamente soporta las mismas.

2.19. Privacidad y seguridad

PUNTOS CLAVE

- ★ Protegemos los datos de nuestros clientes supervisados al más alto nivel con unos elevados estándares de privacidad y seguridad y los empoderamos para tengan acceso y control de sus datos personales.
- ★ Somos transparentes sobre cómo, por qué y cuándo se recogen, utilizan, almacenan y eliminan los datos de nuestros clientes, así como sobre cómo los protegemos con un alto nivel de seguridad.
- ★ Nos comprometemos a incrementar el porcentaje de contratos/RFPs que contienen requisitos de seguridad en la cadena de suministro con el objetivo de alcanzar al menos el 95% en 2025.

2.19.1. Visión

GRI 3-3

La tecnología mejora la calidad de vida de las personas y genera riqueza, pero siempre respetando la privacidad y garantizando el máximo nivel de seguridad en el tratamiento de la información y de los datos personales.

Queremos que **nuestros clientes se sientan seguros usando nuestros productos y servicios** y que sean conscientes de que respetamos en todo momento sus derechos, ofreciéndoles opciones para elegir libremente el uso de su información personal.

Por esta razón, trabajamos la **privacidad y la seguridad** de nuestros clientes, para generar una relación de confianza con todas aquellas personas con las que estemos vinculados, y nos basamos en los siguientes ejes:

- **Protección:** los datos deben estar seguros y preservar la vida privada de las personas. Esta es la base de nuestro negocio y nuestra principal consideración al diseñar nuestros servicios y colaborar con terceras partes.
- **Diseño:** aplicamos la privacidad y seguridad desde el diseño, esto es, desde la concepción inicial de nuestros productos y servicios y a lo largo de todo el proceso de desarrollo.
- **Control:** las personas han de tener la capacidad de gestionar y tener control sobre sus datos personales. De esta forma, se posibilita el acceso a sus datos y a la información adicional sobre riesgos y beneficios asociados a su gestión.
- **Transparencia:** el principio de transparencia consiste en poner a disposición de las personas herramientas

sencillas que control los datos y el desarrollo tecnológico adecuado para generar el máximo respeto por la privacidad y la seguridad de la información.

También, tenemos un fuerte compromiso con el derecho a la privacidad y seguridad de los menores, la protección de su información personal, y el fomento de un uso seguro de la tecnología.

 [Más información en la sección 2.10.4.4. Uso seguro y responsable de la tecnología](#)

Además, Telefónica es líder a nivel global en el desarrollo y comercialización de **productos y servicios de ciberseguridad y seguridad gestionada**. En el capítulo 1.6. (Organización) proporcionamos más detalle sobre nuestra cartera y logros en este campo.

 [Más información en el capítulo 1.6. Organización](#)

En este capítulo se detallan los diferentes aspectos relacionados con nuestras operativas internas de privacidad y seguridad, que son de aplicación a nuestros procesos, productos e infraestructuras.

2.19.2. Privacidad

2.19.2.1. Visión

Telefónica respeta los derechos y las libertades fundamentales de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal. Los Principios de Negocio

Responsable y el código ético del Grupo contemplan la necesidad de **preservar este derecho fundamental**, así como establecen pautas comunes de comportamiento a todas las empresas que forman parte de la Compañía.

2.19.2.2. Objetivos

Para reducir la exposición al riesgo y aumentar la confianza digital, actualizamos continuamente nuestros procesos y políticas: Actualización de la Normativa de Privacidad del Grupo.

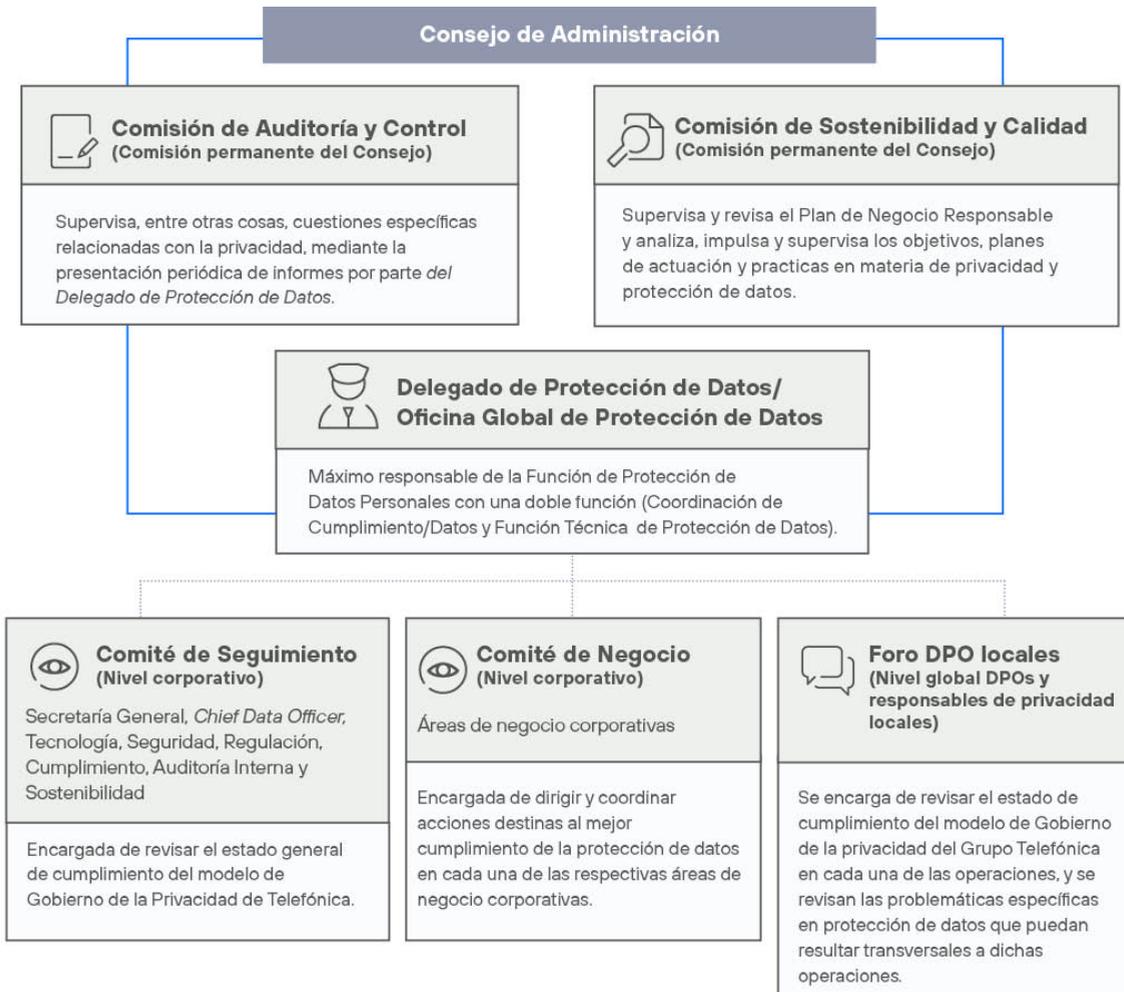
- Aprobación de las normas corporativas vinculantes (BCR).
- Actualización del Centro de Privacidad Global.
- Elaboración de la normativa de Modelo de Gobierno de Inteligencia Artificial.
- Actualizar y ampliar el alcance de la formación.

2.19.2.3. Gobernanza

En Telefónica contamos con un modelo de gobierno para la gestión de la Protección de Datos Personales destinado a garantizar una gestión efectiva y eficiente de la privacidad y que esta se encuentre alineada con la estrategia del Grupo.

El máximo responsable de la protección de datos personales del Grupo es el delegado global de Protección de Datos, quien reporta directamente al Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a través de la comisión de auditoría y control. Para **asegurar el cumplimiento** de esta función, se reúnen semestralmente las diferentes áreas corporativas en el comité de seguimiento del modelo de gobierno, el comité de negocio y los delegados de protección de datos locales.

Asimismo, la comisión de sostenibilidad y calidad (comisión permanente del Consejo) se encarga de impulsar y seguir la implementación del Plan Global de Negocio Responsable de Telefónica, que incluye objetivos específicos en materia de privacidad. El Consejo es informado mensualmente sobre la implementación del Plan a través de la dirección de Sostenibilidad Corporativa que dirige la oficina de Negocio Responsable y que integra los máximos responsables de las áreas operativas a nivel global.



2.19.2.4. Políticas

Impulsamos y revisamos diferentes políticas, procesos y procedimientos, globales y locales, según se representa en el siguiente gráfico:

Normativas de privacidad



Política Global de Privacidad

Norma Corporativa

Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A.

Telefónica S.A.



Establece unas normas de comportamiento común obligatorias para todas las entidades de la Compañía, sentando las bases de una cultura de privacidad basada en los principios de licitud, transparencia, compromiso con los derechos de los interesados, seguridad y limitación del plazo de conservación.



Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales

Norma Corporativa

Aprobada por la dirección de la Oficina DPO de Telefónica S.A.

Telefónica S.A.



Establece el marco estratégico, organizativo y operativo y de gestión aplicable a las diferentes actuaciones en materia de protección de datos.



Reglamento ante Peticiones por parte de Autoridades Competentes

Norma corporativa

Aprobada por la dirección de Ética y Sostenibilidad

Telefónica S.A.



Establece los principios y directrices mínimos que deben ser contemplados en los procedimientos internos propios de cada una de las compañías del Grupo/Unidades de Negocio/OB para cumplir con su deber de colaboración con las autoridades competentes en lo referente a los datos de nuestros clientes.

Adicionalmente, contamos con los denominados **'Dominios Operativos'**, que son procedimientos de privacidad definidos e implementados a lo largo del ciclo de vida del dato y que regulan entre otras cuestiones el registro de los tratamientos, el análisis de riesgos y evaluaciones de impacto, las transferencias internacionales, las violaciones de seguridad de los datos personales, la gestión de terceros, los planes de auditoría interna, la formación y concienciación, los derechos de los interesados y la conservación y supresión de los datos.

2.19.2.5. Riesgos y oportunidades

El rápido avance tecnológico y la dinámica regulatoria en materia de protección de datos suponen importantes retos para adaptarse y responder a los cambios que van sucediéndose en el campo de la privacidad. Esto supone la necesidad de **identificar los riesgos, valorarlos y mitigarlos** y además aprovechar las oportunidades relacionadas con el compromiso de Telefónica en la defensa de la privacidad de los interesados. Se puede encontrar más información sobre esta cuestión en el capítulo 3. Riesgos.



Más información en el capítulo 3. Riesgos

2.19.2.6. Plan de acción y compromisos

La estrategia de privacidad se fundamenta en tres pilares:

- **Protección:** proteger los datos personales de nuestros clientes a través de políticas y procesos robustos.
- **Transparencia:** ser transparente sobre cómo y por qué se recogen, utilizan, almacenan y eliminan los datos personales de nuestros clientes.
- **Empoderamiento:** empoderar a nuestros clientes a través de herramientas sencillas y seguras para que puedan controlar el uso de sus datos personales.

Nuestras líneas de actuación son:

- Privacidad desde el diseño
- Privacidad digital
- Iniciativas de transparencia
- Empoderamiento del cliente
- Mecanismos de consulta y reclamación
- Normas Corporativas Vinculantes
- Seguimiento y formación a proveedores

> Privacidad desde el diseño

El principio de **Privacidad desde el diseño** es uno de los pilares esenciales y estratégicos del Grupo Telefónica y así viene estipulado en nuestra normativa interna de obligado cumplimiento.

El concepto de Privacidad desde el diseño implica la obligación de toda la organización de establecer, en el diseño de productos y servicios, procedimientos que tengan en cuenta principalmente dos aspectos. En primer lugar, la aplicación de medidas de protección de la privacidad desde el punto de vista legal y de seguridad en las etapas tempranas de cualquier proyecto. Y, en segundo plano, que se contemplen todos los procesos y prácticas de negocio involucrados en cada actividad o tratamiento que pueda afectar a datos de carácter personal.

Contamos con nuestras propias guías de privacidad desde el diseño con un conjunto de reglas, estándares, así como de procesos legales y de seguridad, de conformidad con nuestra **Política Global de Privacidad**. Todo ello con el fin de que los derechos y libertades de las personas titulares de los datos personales queden garantizados desde el mismo momento de la definición de cualquier proyecto o actividad de tratamiento.

Estas guías prácticas son los documentos de referencia para nuestros profesionales del Grupo que están encargados de desarrollar e implementar productos y servicios, así como para los casos de uso interno que impliquen, directa o indirectamente, el tratamiento de datos de carácter personal.

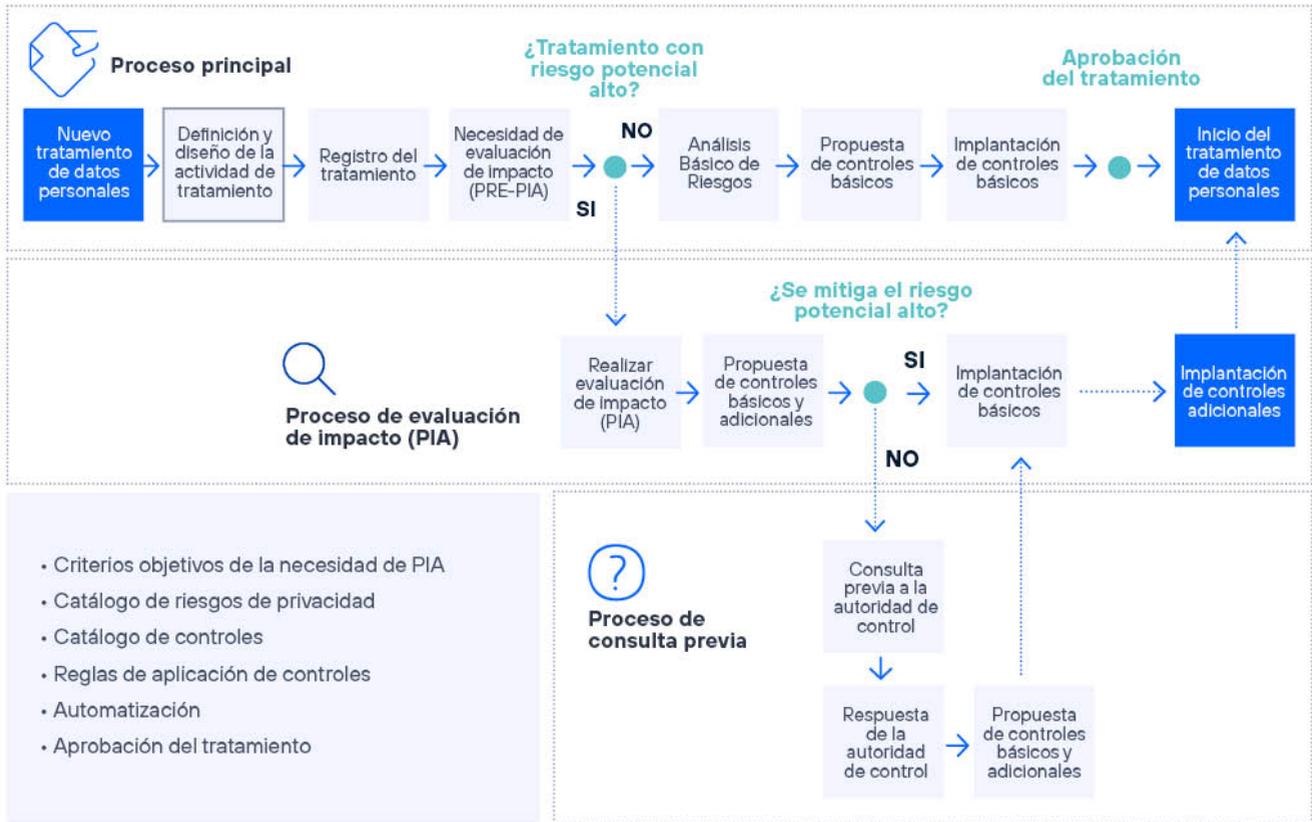
Adicionalmente, los responsables de producto tienen el apoyo de los especialistas de privacidad y seguridad del área de cada compañía y/o unidad de negocio del Grupo, con el fin de asegurar que se tienen en cuenta todos los requisitos legales y de seguridad necesarios en materia de privacidad desde el mismo momento del diseño.

Utilizamos un **enfoque orientado a la gestión del riesgo y de la responsabilidad proactiva** (autoanálisis crítico y continuo en el cumplimiento de las obligaciones que exige la normativa) para establecer estrategias que incorporen la privacidad a lo largo de todo el ciclo de vida del dato en cada producto o servicio: Recogida y obtención, Tratamiento, Ejercicio de derechos y Conservación y supresión.

La aplicación práctica de la privacidad desde el diseño supone tener en mente, en la definición o evolución de cualquier producto o servicio, aspectos como la licitud y definición de la base legitimadora del tratamiento; la garantía de que los datos están seguros y se cumplen las medidas de seguridad más adecuadas en función de los potenciales riesgos; la transparencia en las cláusulas y políticas de privacidad; la **minimización de datos** en el sentido de que estos deben ser los estrictamente necesarios para los fines del tratamiento; el compromiso con los derechos de los interesados y la limitación del plazo de conservación, entre otros.

El proceso de Privacidad desde el diseño que fue definido por la oficina global de Protección de Datos del Grupo Telefónica incluye, al menos, las actividades siguientes:

Proceso de privacidad desde el diseño



Más información en el capítulo 2.13. Innovación sostenible

Digitalización de la Privacidad por Diseño (Digital Privacy Framework- DPF)

El DPF es el marco de la estrategia global legal y de privacidad con respecto al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR por sus siglas en inglés) y la normativa ePrivacy sobre productos y sistemas de plataformas de procesamiento de datos.

En él adaptamos las pautas de cumplimiento legal de privacidad a una realidad tecnológica para estandarizar y conceptualizar los requisitos funcionales y técnicos de la dinámica de los sistemas de privacidad, y aplicarlos de forma automática y digital en los tratamientos de datos de carácter personal.

Esta digitalización se implementa desde el diseño, y nos habilita de forma natural el ecosistema de transparencia, es decir, hace posible construir un proceso de privacidad dinámica y automática entre el cliente y los sistemas que llevan a cabo los tratamientos de información personal y el cumplimiento con el GDPR.

Estamos implementando este marco de digitalización en nuestros sistemas y plataformas un marco de

digitalización donde tienen lugar los tratamientos de datos, por ejemplo, en Kernel, la plataforma de big data de Telefónica. El Digital Privacy Framework avanzó de forma notable en España durante 2022 y seguirá haciéndolo durante 2023 en las operadoras con jurisdicciones de protección de datos más exigentes, por ejemplo, respecto a requisitos de anonimización.”

> Iniciativas de transparencia

En Telefónica hacemos la privacidad más humana y entendible, **centrando los principios de diseño en las personas** o *human-centered design*. En este sentido, hemos apostado por llevar la transparencia a la práctica incluyéndola como uno de los principios de la Política Global de Privacidad y desarrollando diferentes iniciativas que implementan este principio:

Centro de Privacidad Global

Es un punto de referencia público sobre nuestra política y procesos en materia de privacidad y seguridad globales. Nuestros grupos de interés pueden encontrar toda la información relevante de forma fácil y comprensible mediante recursos visuales y gráficos. Disponible en www.telefonica.com. Nuestro objetivo durante 2023 es seguir mejorando este canal centralizado, incluyendo la vinculación de todos los centros de Transparencia de las

operadoras para presentar toda la información relevante de forma centralizada.

Centros de Privacidad y Seguridad de las operadoras

El objetivo de estos centros es que tanto nuestros clientes como cualquier grupo de interés puedan obtener información de una manera sencilla, digital y entendible sobre el tratamiento de sus datos personales realizado por las operadoras y cualquier otra información relevante en materia de privacidad y seguridad. Entre otros, pueden encontrar información sobre canales y vías para el ejercicio de sus derechos, las medidas de seguridad y confidencialidad adoptadas para el tratamiento de datos, los términos y condiciones de privacidad aplicables en nuestros productos y servicios, los informes de transparencia, nuestros principios de inteligencia artificial, así como las cuestiones relativas a **la seguridad y la protección del menor** que se aplican en entornos digitales.

Actualmente, los centros de Privacidad y de Seguridad se encuentran disponibles en las páginas webs de todas las operadoras. Se actualizan periódicamente, de acuerdo con la regulación y el análisis de los grupos de interés.

Por otro lado, se ha lanzado el **Centro de transparencia en la televisión**, a través de la sección de Mi Movistar de Movistar+, cumpliendo la promesa de dar el control de sus datos a nuestros clientes a través de los canales digitales.

Informe de Transparencia de las Telecomunicaciones

Anualmente publicamos el informe sobre las peticiones que recibimos de las autoridades competentes en los países donde operamos. Este informe incluye información sobre el número de solicitudes de: interceptación legal, acceso a metadatos asociados a las comunicaciones, bloqueo y restricción de contenidos y suspensión geográfica y temporal del servicio.

Para cualquier requerimiento seguimos un procedimiento estricto, recogido en el Reglamento ante peticiones de autoridades competentes. Este garantiza en la misma medida el cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de colaboración con dichas autoridades y la **protección de los derechos fundamentales** de los afectados, de acuerdo con nuestro compromiso al respeto de los derechos humanos.



Más información en el capítulo 2.15. Derechos Humanos

En 2022 registramos 3.761.918 solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades competentes (interceptación legal y acceso a metadatos). De estas solicitudes, rechazamos 230.226, lo que supone un 94% de solicitudes atendidas. El número de accesos/clientes afectados fue de 4.003.851.

> Empoderamiento del cliente

Como parte del principio de transparencia, Telefónica pone a disposición de los clientes el acceso a los datos que generan durante el uso de nuestros productos y servicios, datos que son recogidos en el denominado 'Espacio de Datos Personales' de Kernel y que resultan accesibles a través de diferentes canales.

El **Centro de Transparencia**, dentro del Espacio de Datos personales, ofrece a todos los clientes el acceso a sus preferencias de privacidad y la gestión de los datos. Actualmente está disponible para un grupo de usuarios a través de la aplicación Mi Movistar (en el apartado Seguridad y Privacidad del Perfil de Usuario) y desde 2022 está disponible a través del canal de televisión en España.

En el Centro de Transparencia, a través de la sección Permisos de Privacidad, los clientes pueden gestionar las bases legitimadoras relativas al uso de sus datos para determinados propósitos. Y en la sección de Acceso y Descarga ofrecemos útiles visualizaciones de diferentes tipos de datos, con una experiencia amigable y respetando los criterios de privacidad, con la opción de descargar un documento con mayor nivel de detalle.

La experiencia del Centro de Transparencia se ha diseñado para **dar confianza a los usuarios**, con un lenguaje claro, y explicando el propósito para el cual se tratan sus datos y su naturaleza dentro de Telefónica.

Con el Centro de Transparencia se dan los primeros pasos para cumplir nuestra promesa de empoderar a nuestros clientes con funciones de control y transparencia sobre sus datos, siempre de acuerdo con la normativa aplicable desde el punto de vista de la privacidad. Por ejemplo, en Europa este tratamiento estará plenamente alineado con el GDPR.

> Mecanismos de consulta y reclamación

Además de los mecanismos establecidos en las políticas y centros de privacidad, Telefónica ha implementado otros medios de consulta y mediación para atender cualquier incidencia en esta materia:

Canal de Negocio Responsable

Contamos con un canal público en nuestra web donde todos nuestros grupos de interés pueden consultar o reclamar sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable. Durante 2022 se tramitaron, respondieron o remediaron, en su caso, 30 comunicaciones asociadas a privacidad y 0 a libertad de expresión.

Sistema de mediación voluntaria con AUTOCONTROL

Operativo desde enero de 2018 para dar una respuesta ágil a las reclamaciones relacionadas con la **suplantación de identidad y la recepción de publicidad no deseada**. El procedimiento, desarrollado por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), en colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), cuenta con la participación de Orange, Telefónica y Vodafone y está abierto a otras entidades. Esta información se puede encontrar en el Centro de Privacidad de Movistar. En 2022 se tramitaron 227 solicitudes de mediación.

> Normas corporativas vinculantes

Las normas corporativas vinculantes (en sus siglas en inglés, BCRs) están diseñadas para permitir el movimiento internacional de datos dentro del Grupo Telefónica de conformidad con el artículo 47 del GDPR, en particular los datos desde el Espacio Económico Europeo hacia países fuera de este.

La implementación de BCRs impulsará una mejora en el cumplimiento de la normativa europea en todo el Grupo Telefónica, permitiendo a Telefónica la transmisión de forma ágil de datos personales con independencia del lugar en el que se encuentre su filial destinataria de los datos,

Adicionalmente, las BCR aportarán mayor seguridad jurídica facilitando el alineamiento con el modelo organizativo del Grupo.

En 2022, Telefónica comenzó el proceso de aprobación de sus BCRs y ha seguido los siguientes pasos:

- Análisis de las transferencias internacionales intragrupo.
- Redacción de las normas corporativas vinculantes.
- Designación de la AEPD como Autoridad de control principal, responsable de liderar el proceso en materia de datos personales, así como de las Autoridades de control interesadas para la cooperación en el procedimiento de aprobación, previa propuesta por parte de Telefónica.
- Envío de las BCRs y documentación complementaria a la Autoridad Principal para su aprobación.

> Gestión de nuestra cadena de suministro

Una de las prioridades de Telefónica en el aseguramiento de la Privacidad es la gestión adecuada de la cadena de suministro en relación con el tratamiento de los datos personales por parte de terceros contratistas. A tal fin, se ha reforzado la incorporación de acuerdos de protección de datos comunes para todo el Grupo Telefónica y las cuestiones relacionadas con los compromisos que asume el proveedor en materia de transferencias internacionales.

Durante 2022, se implementaron una serie de medidas de control automatizadas para asegurar el tratamiento adecuado de los datos personales antes, durante y después de la prestación del servicio por parte del proveedor. Asimismo, para asegurar la protección de los datos personales gestionados por terceros se desarrollaron mecanismos de automatización que permiten la optimización de iniciativas de formación.

2.19.2.7. Progreso en 2022

Telefónica ha desarrollado una herramienta interna para facilitar el cumplimiento de la normativa de protección de datos y, en particular, para que cada área lleve a cabo, entre otras, las siguientes tareas: levantar y mantener actualizado el Registro de Actividades de Tratamiento, gestionar y registrar las brechas de seguridad, registrar las solicitudes de ejercicio de derechos ARSOPL, gestión de firma electrónica de acuerdos de protección de datos (DPA), y la gestión de indicadores de privacidad.

Muestra de nuestros avances en materia de privacidad y libertad de expresión es que en 2022, y por tercer año consecutivo, quedamos primeros entre todas las empresas de telecomunicaciones del *Ranking Digital Rights (RDR)*, que evalúa los compromisos, políticas y prácticas de las empresas que afectan a la libertad de expresión y a la privacidad de los clientes, incluidos los mecanismos de gobernanza y supervisión.

2.19.3. Seguridad

2.19.3.1. Visión

La seguridad tiene como objetivo proteger frente a potenciales daños a las personas y bienes, y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la Compañía.

En Telefónica la seguridad se aborda como un **concepto integral** que incluye la seguridad física y operativa (de personas y bienes), la seguridad digital (incluyendo la seguridad de la información y la ciberseguridad), la continuidad del negocio y la prevención del fraude.

El aumento en la cantidad, complejidad y tipología de las amenazas hace necesario aplicar medidas de seguridad y revisarlas en un **ciclo de mejora continua**. Nuestra estrategia se apoya en una serie de actividades de seguridad que refuerzan tanto los procesos de la Compañía como las iniciativas de transformación, conformando un sistema de gestión de la seguridad, alineado con marcos de referencia y estándares internacionales como **ISO 27001** y **NIST (National Institute of Standards and Technology)**

2.19.3.2. Objetivos

A corto y largo plazo nos hemos propuesto:

- Revisar el marco normativo global de seguridad para alinearlo con las nuevas versiones de estándares internacionales, como ISO 27001.

- Avanzar en el despliegue del modelo de confianza cero (*Zero Trust*¹) en el control de acceso a sistemas informáticos, y en la implantación de herramientas para el gobierno de la seguridad en entornos *cloud*.
- Incrementar el porcentaje de contratos/RFPs que contienen requisitos de seguridad en la cadena de suministro, con el objetivo de alcanzar al menos el 95% de proveedores en 2025.

2.19.3.3. Gobernanza

El área global de Seguridad e Inteligencia tiene el respaldo de la Dirección de la Compañía, y reporta al Consejo de Administración a través de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad y la Comisión de Auditoría y Control. Además, coordina con las direcciones de seguridad locales, según se representa en el siguiente gráfico:



El máximo responsable de seguridad en la Compañía es el **director global de Seguridad e Inteligencia (CSO Global)**. Tiene delegada, por el Consejo de Administración, la autoridad y la responsabilidad de establecer la estrategia global de seguridad. **Lidera, controla y supervisa** la implementación del marco normativo, así como las iniciativas globales. El director global de Seguridad e Inteligencia propone en cada empresa del Grupo Telefónica un responsable local de seguridad, que será sometido a la decisión de los correspondientes órganos de administración o gestión de la sociedad.

Para el gobierno y coordinación existe el Comité Global de Seguridad, presidido por el director global de Seguridad e Inteligencia, y en el que participan los responsables locales de seguridad (**CSO locales**) y los responsables corporativos de diferentes áreas de la Compañía (Cumplimiento, Auditoría, Legal, Tecnología y Operaciones, Personas, Sostenibilidad, etcétera). También existen subcomités de seguridad locales presididos por los responsables locales de seguridad, que colaboran en la definición de las iniciativas estratégicas y directrices globales y las implantan en cada empresa del Grupo Telefónica.

¹ *Zero Trust* es una estrategia de seguridad aplicada al acceso a la información, que se proporcionará mediante técnicas de control de "mínimos privilegios", estará cifrado de extremo a extremo y se guiará por el principio de "nunca confiar, siempre verificar".

Además, el área global de Seguridad e Inteligencia promueve e impulsa el comité global de seguridad digital en el que participan varios miembros del Comité Ejecutivo de la Compañía.

El área global de Seguridad e Inteligencia reporta al Consejo de Administración a través de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad y de la Comisión de Auditoría y Control.



Telefónica también cuenta con un **Consejo Asesor de Seguridad** integrado por figuras relevantes externas a la Compañía, en el ámbito de la seguridad e inteligencia, con el objetivo de aportar las mejores prácticas, incrementar la eficiencia de las capacidades y procedimientos y elevar la calidad de nuestra estrategia en esta materia.

2.19.3.4. Políticas

En Telefónica impulsamos políticas de seguridad que son de carácter normativo y de **obligado cumplimiento para todas las empresas del Grupo**. Todos los documentos se revisan y actualizan como resultado de un ciclo de mejora continua. En la revisión se tienen en consideración las mediciones periódicas y auditorías sobre las actividades de seguridad, los cambios de contexto, y los nuevos riesgos, según se refleja en el siguiente esquema:

Normativas de seguridad



Mejora continua

En determinados ámbitos, incluyendo productos y servicios, se mantienen certificaciones oficiales como, por ejemplo, **ISO 27000, PCI-DSS, o Esquemas Nacionales de Seguridad** en los países que aplican. La decisión de certificar se toma en base a cumplimiento legal, requisitos de negocio, o exigencias de los clientes. A su vez, en función del servicio prestado requerimos a nuestros proveedores certificaciones o informes de terceros (por ejemplo, ISAE 3402 o similares).

2.19.3.5. Riesgos y oportunidades

La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y está expuesta a **riesgos de ciberseguridad**. Por esta razón, constan en el mapa de riesgos básicos de la Compañía en el que se definen unas pautas que facilitan la homogeneidad en el reporte, el alineamiento con los objetivos de negocio y los criterios corporativos de tolerancia al riesgo.



Más información en el capítulo 3. Riesgos

2.19.3.6. Plan de acción y compromisos

En Telefónica entendemos la seguridad como un concepto integral que tiene por finalidad preservar nuestros **activos, intereses y objetivos estratégicos**, garantizando su integridad y protegiéndolos de potenciales amenazas que pudieran dañar su valor, afectar a su confidencialidad, mermar su eficacia o afectar a su operatividad y disponibilidad.

La **seguridad integral** engloba:

- La seguridad física y operativa (de personas y bienes).
- La seguridad digital.
- La continuidad de negocio.
- La prevención del fraude.
- Cualquier otro ámbito o función relevante cuyo objetivo sea la protección corporativa frente a potenciales daños o eventuales pérdidas.

A su vez, el concepto de seguridad digital integra los aspectos relativos a seguridad de la información y la ciberseguridad, y se aplica en los soportes, los sistemas y las tecnologías y elementos que componen la red.

Nuestras disposiciones de seguridad aplican a todas las entidades colaboradoras en la cadena de suministro, con especial foco en las empresas que gestionen datos del Grupo Telefónica o de sus clientes.

Las actividades de seguridad se rigen por los **principios de legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación**.

La última revisión del Plan Estratégico Global de Seguridad de la Compañía, aprobado por el comité global de seguridad el 28 de septiembre de 2022, persigue la implantación de los principios básicos establecidos en la Política de Seguridad e identifica y prioriza las principales líneas de actuación.

> Seguridad digital. Ciberseguridad

La seguridad digital es un elemento clave de nuestro negocio. Su objetivo último es **garantizar nuestra resiliencia**, esto es, la capacidad para resistir y contener ataques, de forma que nuestra actividad no se vea afectada o lo sea en un nivel tolerable. Esto se materializa en la práctica en procesos, herramientas y capacidades que persiguen anticipar y prevenir los riesgos de ciberseguridad.

Desde el área global se coordinan las actividades en esta materia con las diferentes unidades de seguridad digital de las empresas del Grupo. Realizamos encuentros anuales con los equipos de seguridad digital de todas las unidades de Telefónica para alinear estrategias y compartir experiencias.

Contamos con un buzón público para reportar amenazas o vulnerabilidades y un programa de recompensa por descubrirlas.



Hacemos especial foco en los siguientes aspectos:

Ciberinteligencia y gestión de incidentes

Contamos con herramientas y capacidades en torno a todo el ciclo de potenciales incidencias:

- **Anticipación** antes de que puedan afectarnos.
- **Prevención** para garantizar la protección tanto de las instalaciones y activos como de los datos e identidad de cliente.
- **Detección y Respuesta** mediante una red de 17 Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT).

Nuestro enfoque en ciberinteligencia se basa en la proactividad, en aplicar el conocimiento y la tecnología para alcanzar los niveles de protección requeridos detectando rápidamente las infracciones o ataques en los activos. Además, construimos las capacidades técnicas y humanas necesarias para **responder con eficacia y celeridad** ante cualquier brecha o incidente con el fin de minimizar los ataques y las consecuencias de estos.

Contamos con un **buzón público**, a disposición de cualquier usuario, con el fin de reportar alguna vulnerabilidad o amenaza que pudiera afectar a la infraestructura tecnológica de Telefónica. Este buzón se encuentra en la web Global de Telefónica y en la de las

operadoras en el apartado Centro de Privacidad Global/ Seguridad. Adicionalmente, disponemos de un **programa de recompensas por descubrimiento de vulnerabilidades** (*bug-bounty*), gestionado por empresas seleccionadas líderes en la industria, para contar con la aportación de expertos en ciberseguridad (*hackers éticos*) a nivel mundial.

Los CSIRT trabajan de forma coordinada para conocer y analizar los riesgos de las potenciales ciberamenazas, monitorizar las vulnerabilidades graves existentes en los activos tecnológicos más críticos, y establecer las relaciones con otros CSIRT/CERT nacionales e internacionales, tanto del sector público como del privado. También se realizan una vez al año ciberejercicios para entrenar a los equipos de respuesta (CSIRT) de todos los países en la gestión de los posibles incidentes.

Durante 2022 se gestionaron 2 **incidentes de seguridad relevantes** (se consideran relevantes a aquellos que cumplen con unos criterios determinados a nivel global, por ejemplo, por su impacto económico, legal, en los servicios o repercusión mediática). Los 2 incidentes afectaron a datos de clientes, uno se produjo en Telefónica del Perú y otro en Telefónica de España. Ninguno tuvo impacto material suficiente para ser comunicado a las autoridades de control de los mercados financieros.

Las lecciones aprendidas a partir de los incidentes nos ayudan a mejorar la seguridad, tanto en procesos como en capacidades y plataformas tecnológicas.

Seguimos los protocolos de transparencia, notificando los incidentes a los usuarios afectados y a las Agencia de Protección de datos cuando corresponde. Asimismo, también se siguen protocolos de gestión de incidentes en cuanto a detección, análisis y respuesta estableciéndose las medidas de mitigación oportunas.

La Compañía dispone de diversos **programas y coberturas de seguros** que podrían mitigar el impacto en la cuenta de resultados y en el balance derivado de la materialización de un gran número de riesgos. En particular, existe una cobertura para ciberriesgos que ocasionen una pérdida de ingresos, pérdida de clientes, costes extra y gastos de recuperación de activos digitales, entre otros, y una cobertura de Errores y Omisiones Tecnológicos para el caso de reclamaciones por perjuicios ocasionados a clientes y terceros en general. Los límites actualmente contratados a nivel global oscilan en un rango de valor de entre 100 millones y 500 millones de euros.

> Seguridad en la red

Nuestro enfoque en redes y comunicaciones se basa en el adecuado conocimiento de nuestros activos y emplazamientos, así como de sus características y su importancia para el negocio. El objetivo es que las redes estén adecuadamente planificadas y desplegadas, con los requisitos de seguridad aplicables que minimicen el

riesgo de indisponibilidad, acceso no autorizado o destrucción.

También realizamos los controles de seguridad en las plataformas de servicios asociadas (por ejemplo, vídeo e Internet de las Cosas) para gestionar los riesgos a ataques y explotación de vulnerabilidades en redes y protocolos. Para ello colaboramos con socios tecnológicos y organizaciones internacionales (por ejemplo, GSMA). Ejemplos de esto son los trabajos sobre 4G/LTE, SS7, BGP y otras tecnologías habilitadoras críticas.

En Telefónica queremos contribuir a que las redes 5G sean seguras. Los desarrollos tecnológicos de la Compañía en este ámbito, como por ejemplo la evolución de nuestra plataforma de virtualización de la red, UNICA NEXT, la segmentación por servicios (*network split*) o las nuevas tecnologías de acceso radio, están considerando la seguridad por diseño.

> Seguridad física y operativa

En Telefónica realizamos un esfuerzo continuado en la mejora de nuestras capacidades para la protección física de infraestructuras y activos. Entre los programas que desarrollamos, destacan:

- La interconexión de centros de control para convertirlos en una red resiliente que refuerce la disponibilidad de las infraestructuras que soportan los servicios de vigilancia y protección.
- La gestión de la seguridad en viajes del personal de Telefónica que permite mejorar sustancialmente el tiempo de respuesta y los mecanismos de actuación ante cualquier incidente.
- La implantación de procedimientos y herramientas homogéneas y digitales para la monitorización global de la seguridad.

> Seguridad por Diseño

La seguridad se contempla desde las fases más tempranas en todos los ámbitos de la actividad para garantizar que sea **parte integral de todo el ciclo de vida de la tecnología**. Este enfoque está basado en los siguientes aspectos:

- El proceso de análisis y gestión de riesgos.
- La apuesta por la innovación, incluyendo el desarrollo de tecnologías propias.
- La concienciación de empleados.
- Los requisitos de seguridad exigidos a nuestra cadena de suministro.

De esta forma, se consideran los requisitos de seguridad desde la fase de diseño de aplicaciones y sistemas, incorporando controles frente a vulnerabilidades conocidas y garantizando que no existen debilidades de seguridad en origen. Como resultado de esto se obtienen

sistemas y aplicaciones más resistentes a ataques maliciosos.

> Seguridad en la cadena de suministro

En Telefónica contamos con requisitos de seguridad para nuestros proveedores e identificamos los riesgos

asociados a la prestación de un servicio/producto. Seguimos evolucionando **3PS+**, nuestra herramienta de digitalización del proceso de seguridad en la cadena de suministro. Sus principales características son las siguientes:

Proceso de seguridad en la cadena de suministro



- **Antes de la contratación**, la aplicación permite generar los requisitos de seguridad para nuevos procesos de compras. Incorpora las respuestas dadas por los proveedores, aportando valoraciones objetivas sobre el nivel de cumplimiento y acceso a las medidas de mitigación propuestas por los proveedores.
- **Durante la prestación del servicio**, ofrece la posibilidad de monitorizar los requisitos de seguridad. Para ello, el sistema genera alertas en función de la fecha de inicio del servicio y del periodo de monitorización seleccionado. Esto permite al usuario registrar información relevante que pueda suponer un riesgo para los procesos de Telefónica.
- **Al finalizar la prestación del servicio**, se puede controlar cómo se ejecuta la salida del proveedor y mitigar, e incluso evitar los riesgos de seguridad más comunes en la finalización de los servicios, por ejemplo, no bloqueo de accesos físicos y lógicos, no revisión de VPNs/puertos/sistemas usados para los servicios, etcétera.

Todos los empleados del Grupo Telefónica disponen de acceso a esta herramienta.

> Continuidad de negocio y gestión de crisis

La función de continuidad de negocio integra diversas actividades y procesos orientados a mejorar nuestra resiliencia, y la Gestión de Crisis permite afrontar de una manera eficaz cualquier incidente grave que afecte a la organización.

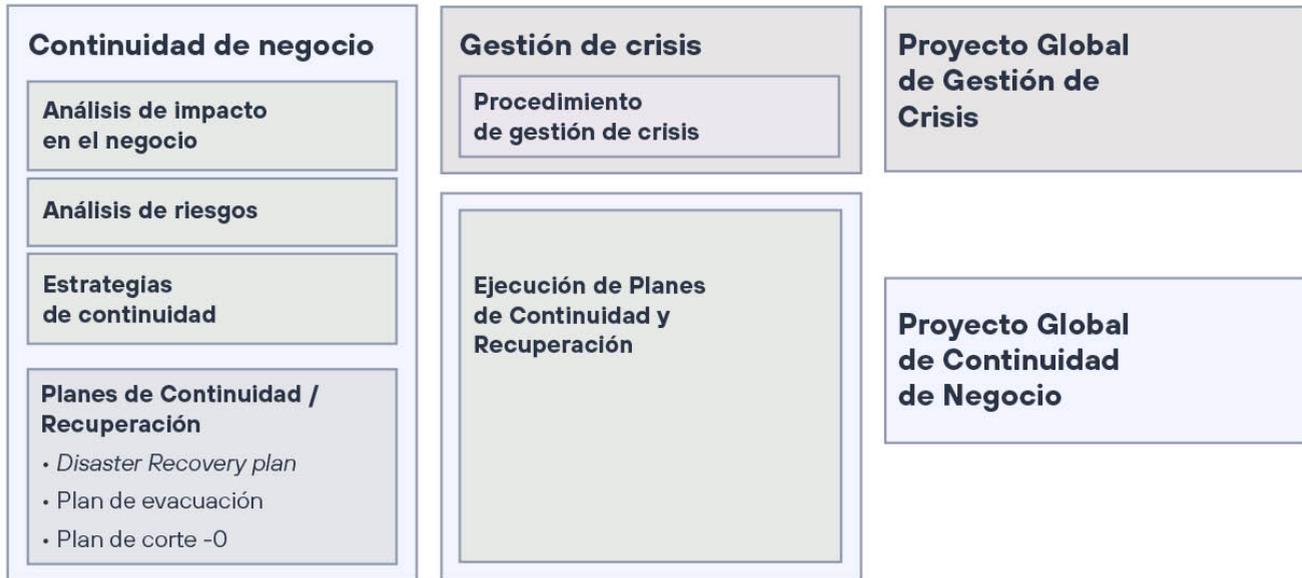
Ante la ocurrencia de una crisis, las prioridades son:

- **Proteger la integridad de las personas**, procurando el bienestar de los empleados y colaboradores.
- **Proporcionar los servicios acordados** a nuestros clientes, con la disponibilidad y calidad acordada.
- **Proteger y velar por los intereses** de nuestros accionistas e inversores institucionales.
- **Cumplir con nuestras obligaciones** regulatorias y legales.
- **Proteger y asegurar los negocios** desde el punto de vista de la sostenibilidad.

La función de continuidad de negocio se recoge en la Política Global de Seguridad. Los detalles se definen en el Reglamento Global de Continuidad de Negocio y en diversa documentación, tanto a nivel global como local, de cada unidad de negocio.

Por otro lado, el Plan Global de Gestión de Crisis se compone del Proyecto Global de Gestión de Crisis y del Proyecto Global de Continuidad de Negocio y forman parte del Plan Estratégico de la Dirección Global de Seguridad e Inteligencia. Para la ejecución del plan de gestión de crisis se identifican los procesos de cada una de las áreas, detectando escenarios que puedan provocar su interrupción; se contemplan potenciales planes de tratamiento; se deciden las estrategias de continuidad de negocio a aplicar y, si fuera necesario, se generan los planes de continuidad de negocio con las acciones oportunas a seguir.

Plan Global de Gestión de Crisis



Nuestra estrategia evoluciona fortaleciendo los siguientes aspectos:

- **Visión estratégica:** las amenazas globales requieren de acciones globales. Disponer de una visión estratégica de la continuidad de negocio permite tomar decisiones globales que redundan en mayor resiliencia.
- **Eficacia en la gestión de crisis:** contamos con un modelo de gestión de crisis probado, común a toda la Compañía, tanto en sus definiciones como en la ejecución de sus procedimientos.
- **Coordinación y colaboración:** el modelo organizativo garantiza, alinea y promueve el desarrollo homogéneo de la continuidad de negocio en las diversas unidades de negocio.
- **Estandarización de la medición:** permite medir sin sesgos diversos indicadores que nos muestran el grado de madurez, desde el punto de vista de la continuidad de negocio y el nivel de resiliencia de la Compañía. Además, nos ofrece la información necesaria para poder establecer objetivos a medio y largo plazo.

Todo lo anterior se basa en estándares internacionales como la ISO 22301 de gestión de continuidad de negocio y la ISO 22320 de gestión de emergencias.

Anualmente se realizan varios simulacros de ámbito global y local cuyos objetivos son comprobar los mecanismos de continuidad de negocio, simular escenarios de crisis, e identificar oportunidades de mejora frente a incidentes reales.

> Modelo de gobierno

El **Comité Global de Continuidad de Negocio**, máximo órgano de gobierno, define la estrategia global desde el diseño, así como la priorización y disponibilidad de los recursos necesarios.

Los **comités locales de continuidad de negocio**, órganos encargados de velar por esta función en cada unidad de negocio, garantizan la implantación de las decisiones estratégicas tomadas en el ámbito global y trasladan las necesidades, logros e indicadores de madurez que permiten una visión holística de la continuidad de negocio en la Compañía.

Los comités a nivel global o local priorizan y focalizan los recursos donde mayor impacto y valor puedan generar a la Compañía, basándose en:

- Servicios estratégicos
- Proyectos estratégicos
- Proveedores estratégicos
- Aspectos organizativos

Cada unidad de negocio dispone de su propia **Oficina Local de Continuidad de Negocio (OLCN)**, siendo todas las oficinas locales alineadas y coordinadas por medio de la **Oficina Global de Continuidad de Negocio (OGCN)**. Esta se encuentra ubicada funcionalmente en la Dirección Global de Seguridad e Inteligencia, que pertenece al área corporativa de la Compañía, coordina las diferentes Oficinas Locales de Continuidad de Negocio (OLCN) y traslada las distintas decisiones estratégicas definidas por el Comité Global de Continuidad de Negocio.

> Programa global de continuidad de negocio

Nuestro **Programa Global de Continuidad de Negocio** está alineado con el estándar ISO 22301 y se compone de las siguientes fases:

1. **Planificación:** un *Statement of Work* (SoW) que detalla el alcance de la continuidad de negocio y una planificación anual de las actividades.
2. **Implementación y operación:** entregables destinados a establecer y documentar los mecanismos de continuidad de negocio como: análisis de impacto (BIA) que identifica los procesos y servicios más relevantes, análisis de riesgos, planes de continuidad, planes de vuelta a la normalidad, etcétera.
3. **Monitorización y evaluación:** evalúa la eficacia de los mecanismos de continuidad de negocio establecidos sometiéndolos a pruebas en escenarios realistas y acotados. Se dispone de indicadores para evaluar el desempeño, el nivel de madurez e implantación del proyecto global de continuidad de negocio.

4. **Mantenimiento y mejora:** engloba las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora obtenidas tras las pruebas de Continuidad de Negocio y simulación de crisis, la ejecución del proceso de mejora continua de la gestión de la continuidad de negocio, la formación y la concienciación.

Las OLCN son las encargadas de garantizar e impulsar la adecuada implantación del proceso de gestión de continuidad de negocio, que se inicia con la identificación de los procesos/servicios. El proceso se muestra en la siguiente imagen:

Sistema de gestión de continuidad de negocio



> Monitorización del grado de madurez de la continuidad de negocio

Para disponer de un proceso de medición homogéneo de la correcta ejecución del proceso de gestión, por parte de las OLCN, se ha definido el 'grado de madurez'.

Modelo de grado de madurez de la continuidad de negocio



Durante los últimos años, hemos alcanzado y mantenido un nivel de madurez 'optimizado', lo que implica que hemos establecido, probado y obtenido lecciones aprendidas sobre los mecanismos de continuidad de negocio definidos:

Evolución del grado de madurez



> Gestión de crisis

El Proyecto Global de Gestión de Crisis incluye todos los aspectos relacionados con la adecuada coordinación y gestión por parte de la alta dirección de los eventos que pudieran tener un gran impacto en la Compañía, y que se tengan que tratar como una crisis.

Se estructura en cuatro capas:

1. La primera, define y clasifica las crisis, su tipología y la estrategia general de cómo afrontarlas.
2. La segunda capa define los roles, responsabilidades, medios y canales que intervienen en la gestión de las crisis, así como la relación y responsabilidades entre los comités de crisis.
3. La tercera agrupa los procedimientos, planes y documentación necesarias para la gestión de las crisis.
4. La cuarta capa define, con carácter global, la arquitectura de sistemas de alerta, de comunicación segura y, en general, los aspectos relacionados con la digitalización que da soporte a las actividades de los distintos comités de crisis.

Capas de la Gestión de Crisis

	<h3>Crisis</h3> <ul style="list-style-type: none"> Definición Clasificación (Local, Regional, Global) Estrategia general
	<h3>Comité de crisis</h3> <ul style="list-style-type: none"> Presidente Miembros y mesas Medios y canales
	<h3>Procedimientos</h3> <ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de actuación ante crisis Simulacros/Planes de continuidad de negocio Planes de comunicación
	<h3>Arquitectura</h3> <ul style="list-style-type: none"> Sistema de alerta Sistema de comunicación segura Sistema de soporte al comité de crisis

El proyecto global de gestión de crisis proporciona mecanismos adicionales y complementarios a la continuidad de negocio, que permiten gestionar incidentes con amplio impacto en la Compañía.

Como parte del modelo se describen tres tipos de crisis:

- **Crisis local:** circunscrita a una organización o unidad de negocio en un país.
- **Crisis regional:** circunscrita a varios países que pertenecen a una misma región geográfica.
- **Crisis global:** circunscrita a varias empresas o unidades de negocio del Grupo Telefónica en más de un país y región geográfica.

Dependiendo del tipo que crisis, existen unos protocolos y medios activos de alerta, notificación, gestión y coordinación, que son conocidos por todos los involucrados en el proyecto global de gestión de crisis.

El rol principal en esta gestión lo representan los miembros del comité de crisis, a nivel global o local. Existe una diferenciación entre miembros fijos que participan en cualquier activación, miembros *ad hoc* cuya participación depende de la tipología de la crisis, y mesas de trabajo o de apoyo a dichos miembros.

El **Proyecto Global de Gestión de Crisis** nos permite:

- Acelerar el proceso de toma de decisiones.
- Gestionar de forma unitaria cualquier crisis.
- Centralizar la recepción de información.
- Actuar como figura táctica y de toma de decisiones unificada.
- Decidir cómo actuar en base al escenario de crisis que se afronte, y apoyándose en los aspectos de continuidad de negocio trabajados con anterioridad.
- Trasladar, de forma fiable, la información sobre lo acontecido a los clientes, estamentos, organismos o cualquier otro grupo de interés.

Por último, se define la obligatoriedad de la realización de **pruebas y simulacros** sobre distintos escenarios potencialmente dañinos para la Compañía. **Los simulacros se realizarán al menos semestralmente** salvo que en ese mismo periodo esté declarada la situación de crisis. Esto permite:

- Evaluar reacciones a circunstancias particulares.
- Evaluar la preparación de la documentación que soporte la actividad de gestión de crisis.
- Evaluar los mecanismos de coordinación.
- Preparar a los miembros de los comités de crisis para actuar.

A continuación, detallamos los eventos tratados en el comité de crisis:

Eventos tratados en el comité de crisis

GLOBAL – SEGUIMIENTO CRISIS COVID-19 – Enero a marzo de 2022

Descripción	Covid-19
Tipo de crisis	Seguridad y Salud
Impacto	Seguimiento de la evolución y nivel de afectación del Covid-19 sobre los empleados del grupo Telefónica a nivel global, así como el nivel de afectación sobre la presencialidad de empleados en las instalaciones de Telefónica y el grado de apertura de las tiendas de la Compañía.
Actuaciones	<p>Seguimiento de la situación de Covid-19 en cada país, evidenciando que, si bien hay un aumento de casos tras la Navidad, la gravedad es muy inferior, por lo que se decide en marzo no hacer seguimiento periódico, manteniendo la situación abierta hasta ver evolución.</p> <p>Se mantuvo hasta septiembre la recomendación de usar mascarilla en Telefónica, evitando así posibles aumentos de los niveles de contagio en la plantilla.</p> <p>En diciembre se procedió a cerrar la crisis.</p>

GLOBAL – UCRANIA – Marzo a junio de 2022

Descripción	Conflicto entre Ucrania y Rusia
Tipo de crisis	Político-Social
Impacto	Seguimiento de la evolución y nivel de afectación del conflicto sobre las actividades del grupo Telefónica a nivel global y sus empleados, así como el nivel de afectación en los países donde hay operaciones.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de crisis el 7 de marzo de 2022. Seguimiento del conflicto con el objetivo de analizar diferentes escenarios que pudieran afectar al grupo Telefónica. Se involucró a los diferentes comités de crisis locales para obtener información sobre la afectación en sus países.</p> <p>En junio se finaliza el comité de crisis debido a que no se producen cambios en la afectación, pero se mantiene la monitorización.</p> <p>En diciembre se procede a cerrar la crisis.</p>

BRASIL (LOCAL) Marzo de 2022

Descripción	Indisponibilidad de acceso a VPN
Tipo de crisis	Tecnológico
Impacto	Afectación de aproximadamente en un 60% del nivel de servicio de atención al cliente, debido a la imposibilidad de conexión de empleados y colaboradores que se encuentra en teletrabajo desarrollando dicho servicio. La duración del incidente fue de 1 hora y 15 minutos y no tuvo impacto económico para la Compañía.
Actuaciones	<p>Se activó el comité el día 8 de marzo de 2022.</p> <p>Se procedió a recuperar de forma progresiva la VPN IP por parte de los equipos técnicos, proporcionando soporte al proveedor de servicio de la solución.</p> <p>Como parte de los trabajos se procedió a corregir los parámetros de configuración y actualización de componentes técnicos.</p>

ECUADOR (LOCAL) Junio de 2022

Descripción **Manifestaciones sociales**

Tipo de crisis Político-social

Impacto No se presentó afectación de servicios a clientes, sin embargo, existieron pérdidas financieras por la afectación comercial y de ventas. Asimismo, en algunos casos debieron limitarse la atención en oficinas.

Actuaciones Se activó el Comité de Crisis el 20 de junio de 2022. Se reforzaron los niveles de seguridad física el monitoreo en las centrales/estaciones. Además, en los casos que lo permitiese, se estableció el trabajo en remoto.

Las principales preocupaciones fueron la afectación a la seguridad de las personas, la afectación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo por la dificultad de acceso a las instalaciones y el posible desabastecimiento de combustible o afectaciones al suministro eléctrico por actos vandálicos. Las medidas preventivas en la seguridad y el monitoreo, evitaron incidentes que afectasen a la salud, seguridad del personal y servicios críticos.

El 30 de junio de 2022 se dio por cerrada la crisis.

Derivado de esta gestión se han realizado planes de acción, algunos ya realizados y otros en estudio y/o ejecución; que además se siguen monitorizando.

CHILE (LOCAL) Septiembre de 2022

Descripción **Corte de energía en Data Center**

Tipo de crisis Continuidad operativa

Impacto Producto del corte de energía producido el 14 de septiembre, se produjo un fallo en un Data Center que afectó a varios sistemas de TI y a la continuidad del WiFi. Si bien en los primeros días se recuperaron los sistemas de TI más críticos de acuerdo con la prioridad establecida en los Planes de Continuidad del Negocio, hubo sistemas que superaron los tiempos objetivos de recuperación (RTO), activándose el Comité de Crisis.

Actuaciones Se activó el Comité de Crisis el 23 de septiembre de 2022. Este comité apoyó al equipo de Tecnología que se ocupó de la recuperación de los aplicativos y sistemas.

El 27 de septiembre de 2022 se dio por finalizada la crisis realizándose desde ese momento las acciones relativas a la fase de finalización (análisis de causa raíz, etc.).

BRASIL (LOCAL) Septiembre de 2022

Descripción **Fallo en autenticación e integración de usuarios**

Tipo de crisis Tecnológico

Impacto Impacto en servicio de atención al cliente, campo y tiendas (B2B y B2C) por fallo en el inicio de sesión de varias aplicaciones. Duración aproximada 1 hora, sin impacto económico para la Compañía.

Actuaciones Se procedió a activar el comité el 28 de septiembre.

Las operaciones recuperaron las plataformas, validando de forma simultánea los sistemas implicados.

BRASIL (LOCAL) Diciembre de 2022

Descripción **Fallo en la red móvil nacional**

Tipo de crisis Tecnológico

Impacto Indisponibilidad intermitente de los servicios de redes fija, móvil y TV a nivel nacional, con diferentes escenarios de impacto según región debido a la desconfiguración de 400 routers de Nokia. Duración aproximada de 1 hora y 15 minutos, con un impacto económico para la Compañía valorado en 3.700€.

Actuaciones Se activó el comité el 1 de diciembre.

Se atendió el incidente de forma inmediata por los equipos de operación y soporte para evaluación de causas. Se restauró copia de seguridad de la configuración y se procedió a la activación manual de la misma. Tras ejecutar este punto, se consiguió activar de forma masiva los routers mediante la plataforma de Nokia y se recuperaron los servicios.

PERÚ (LOCAL) Diciembre de 2022

Descripción **Inestabilidad política y manifestaciones sociales**

Tipo de crisis Político-Social

Impacto No se presentó afectación de los servicios a clientes. Sin embargo, derivado de las manifestaciones se produjeron daños en locales.

Actuaciones Se activó el Comité de Crisis el 8 de diciembre de 2022.

Se mantuvieron sesiones periódicas, adoptándose medidas de seguridad para proteger al personal y reforzar los locales técnicos. Se restringió el acceso a los locales técnicos críticos y en las regiones fuera de Lima se estableció el trabajo remoto para el personal. Igualmente, se coordinó con las autoridades gubernamentales acciones para asegurar la continuidad de los servicios.

Adicionalmente, se recomendó a todos los viajeros en el país su vuelta por el riesgo para su seguridad. Para los que quisieran viajar al país se les indicó el riesgo para su seguridad y se les requirió consulta para la autorización del viaje.

2.19.3.7. Progreso en 2022

A lo largo de 2022 seguimos ajustando las medidas de seguridad relacionadas con el **acceso remoto y teletrabajo**.

Continuamos impulsando Oficinas Locales de Continuidad de Negocio en las empresas del Grupo de reciente creación, así como la participación de la Oficina Global de Continuidad de Negocio en proyectos transversales de ámbito corporativo.

La gestión de las crisis globales y locales, tras la activación de forma satisfactoria del proceso de gestión y los medios disponibles, permitió mantener en todo momento los niveles de servicio acordados con los clientes y adaptar la capacidad de la red a los cambios en la demanda.

Durante el año 2022, prosiguió la mejora, soporte y ampliación de la iniciativa de seguridad en la cadena de suministro. Hemos consolidado y evolucionado la herramienta **3PS+**, que permite digitalizar todo el proceso de gestión de riesgos de seguridad en nuestras compras.

2.19.4. Asuntos transversales de Privacidad y Seguridad

2.19.4.1. Control interno

Con el objetivo de atender y cumplir con las disposiciones legales de los países relacionadas con las leyes y regulaciones locales de **protección y privacidad de datos**, dentro del Plan Anual 2022 se emplearon un total de 748 jornadas de auditoría específicas para verificar su cumplimiento, así como la identificación de las mejores prácticas en temas de protección de datos.

El aspecto más relevante en las operadoras europeas, que están afectadas por la nueva legislación en materia de protección de datos (GDPR), ha sido revisar la implantación de la documentación en Privateca de los tratamientos de datos correspondientes al año 2 del ciclo de auditoría GDPR, así como la correcta ejecución de controles sobre los tratamientos revisados y dentro del modelo de gobierno la implantación de procedimiento de borrado de datos. En el resto de países afectados por leyes locales de protección de datos, los aspectos más

importantes revisados han sido: la verificación de la aplicación de las medidas de seguridad en el tratamiento de los datos personales, verificar que se aseguran la integridad y calidad de la información y revisar que se ha obtenido el consentimiento de los usuarios para el tratamiento de sus datos personales.

En el Plan Anual también se han potenciado **trabajos de auditoría relacionados con la ciberseguridad y la seguridad en Redes y Sistemas**, teniendo como objetivo validar principalmente la seguridad de acceso a la infraestructura de forma remota y su configuración de seguridad (bastionado), así como la resistencia del perímetro tecnológico a incidentes por explotación de vulnerabilidades. También –y relacionado con la configuración de la infraestructura–, otro objetivo es revisar cómo la información almacenada está suficientemente asegurada en cuanto a permisos de acceso y perfiles para evitar su alteración o borrado no permitido. Durante 2022 se emplearon un total de 5.088 jornadas de auditoría específicas para verificar el entorno de control en materia de ciberseguridad y de la seguridad en Redes y Sistemas.

2.19.4.2. Formación y concienciación

Realizamos campañas de concienciación y formación en privacidad y seguridad a empleados, así como a terceras partes relevantes (subcontratistas, proveedores de servicio o similares)



Más información en el capítulo 2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro

Respecto a la formación a empleados, durante 2022, 126.948 asistentes completaron formación en materia de privacidad, protección de datos, seguridad y ciberseguridad. De estos cursos se impartieron un total de 119.639 horas de formación.

Adicionalmente, se reforzaron los programas de comunicación y concienciación en esta materia con diferentes canales y técnicas para garantizar la llegada de los mensajes a todos los niveles y geografías de la empresa:

- Campañas de *phishing* con alcance a todos los empleados del grupo, para concienciar y sensibilizar sobre los riesgos de ciberseguridad.
- Encuestas anuales para medir el nivel de conocimientos en materia de seguridad y privacidad.
- Píldoras de seguridad, destinadas a toda la plantilla, con mensajes breves para concienciar sobre aspectos específicos.
- Técnicas de gamificación, que incluyen elementos y dinámicas propias de los juegos y el ocio, a fin de potenciar la motivación y reforzar la conducta en prácticas de seguridad de la información y protección de los activos de la empresa.

2.19.4.3. Relación con los grupos de interés

Telefónica participa activamente en distintas organizaciones y foros internacionales, la mayor parte de ellos de naturaleza multipartita. En 2022 destacaron:

Foro de Gobernanza de Internet en España

En 2022 participamos en la organización de la edición española del IGF. Este año, bajo el lema 'Tecnologías y personas, más unidas que nunca' hemos contribuido activamente en los debates en asuntos tan diversos como retos y oportunidades del metaverso, soberanía digital y fragmentación de Internet o la contribución de las OTTs a la financiación de las infraestructuras de Telecomunicaciones europeas.

Consejo de Europa

Somos miembros del partenariado entre empresas digitales, operadoras, organizaciones sectoriales y el Consejo de Europa desde su inicio en 2017 para cooperar en el desarrollo de recomendaciones y propuestas relacionadas con la tecnología y los derechos humanos en la democracia y en el Estado de derecho.

Durante 2022-23, Telefónica está participando en el Comité de Inteligencia Artificial (CAI) en los trabajos de elaboración de la Convención sobre Inteligencia Artificial, que pretende convertirse en el marco legal de referencia a escala global para abordar los retos que plantea la Inteligencia Artificial a los derechos humanos, la democracia y el Estado de derecho.

Cybersecurity Tech Accord

Telefónica es miembro fundador de esta iniciativa nacida del sector privado. Se trata de un esfuerzo conjunto de más de 160 empresas de todo el mundo cuyo objetivo principal es proteger a los usuarios de Internet frente a la creciente evolución de las ciberamenazas. La concienciación de los consumidores y la 'higiene

cibernética' son dos de las tareas en las que la organización centra sus esfuerzos. El Tech Accord es único en su objetivo de acelerar la puesta en marcha y mejora de la ciberseguridad a nivel mundial, mediante la participación de empresas, gobiernos e individuos.

El Cybersecurity Tech Accord fue uno de los primeros en apoyar el Paris Call for Trust and Security in the Cyberspace, foro impulsado desde 2018. En el año 2022, Telefónica ha seguido participando activamente en la coordinación entre empresas y con gobiernos con el objetivo de incrementar la seguridad en un entorno cada vez más conectado. Algunos aspectos destacables de la contribución de Telefónica se han centrado en la difusión de la cultura *Zero Trust*, avances en seguridad en cadena de suministro, y en la promoción de la participación de mujeres en el ámbito de la ciberseguridad.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD)

Somos miembros de Business at the OECD, ocupando la vicepresidencia de la Comisión de Economía Digital.

En 2022 se celebró la reunión ministerial de la comisión de economía digital, en la que se aprobó una declaración por la que la OCDE incluye en sus trabajos la consideración de los derechos de las personas en el mundo digital, siguiendo la propuesta española de la Carta de derechos digitales. Telefónica ha participado activamente en los *workshops* previos y ha contribuido sustancialmente en los debates relacionados con los derechos digitales las personas. A su vez, hemos participado en otros posicionamientos de la OCDE como el informe sobre Acceso de los Gobiernos a Datos Personales de las Compañías Privadas, siendo uno de los acuerdos más relevantes de la ministerial. Continuamos participando en el Grupo de trabajo sobre Inteligencia Artificial (AIGO), datos, así como en iniciativas relacionadas con tecnologías digitales y medidas anticorrupción.

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

En 2022 participamos en la reunión Plenipotenciarias de la UIT y en la Asamblea Mundial de Normalización de Telecomunicaciones (estandarización), ambas cuatrianuales, donde los países se ponen de acuerdo, entre otras cosas, sobre qué aspectos de seguridad competen a los operadores de telecomunicaciones. La cooperación entre agentes, la coordinación y la toma de medidas orientadas al riesgo es imprescindible para la mejora de la ciberseguridad a nivel global.

Centre for Information Policy Leadership (CIPL)

Formamos parte de la organización CIPL, un *think tank* internacional con presencia en Washington DC, Bruselas y Londres que trabaja con líderes de la industria, autoridades regulatorias y responsables políticos para desarrollar soluciones globales y mejores prácticas en el ámbito de la privacidad y el uso responsable de los datos en el nuevo entorno digital.

Global System for Mobile Communications (GSMA)

Participamos en la GSMA, no solo en todos los *tracks* y grupos especiales del Fraud&Security Group (FASG), sino en el resto de grupos de trabajo, siendo José María Álvarez Pallette presidente durante dos años, comenzando el 1 de enero de 2023.

ENISA Ad-Hoc Working Groups

Participamos en los grupos de trabajo que ENISA, agencia de ciberseguridad europea, ha creado con distintos operadores y fabricantes europeos, cuyo objetivo es la definición de un esquema de certificación de seguridad 5G, que será de obligado cumplimiento para todos los países de la Unión Europea.

2.19.4.4. Principales indicadores

GRI 418-1

Resumen de indicadores clave sobre Privacidad y Seguridad

	2021	2022
Nº de asistentes a cursos de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad ²	67.880	126.948
Nº de horas de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	81.460	119.639
Nº de procedimientos abiertos por temas Protección de Datos	68	49
Nº de multas por temas de Protección de Datos	24	18
Cuantía de multas (euros) por temas de Protección de Datos	436.714	318.059
Nº de multas confirmadas por temas de protección de datos como consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (física o de ciberseguridad) que hayan afectado a datos personales de clientes, empleados u otros.	0	0
Número de consultas/reclamaciones en temas de Protección de Datos/Privacidad en el Canal de Negocio Responsable	9	30
Número de consultas/reclamaciones en temas de Libertad de Expresión en el Canal de Negocio Responsable	2	0
Número de jornadas dedicadas por auditoría interna a Protección de Datos y Ciberseguridad	5.822	5.836
Nº total de incidentes relevantes de Seguridad/Ciberseguridad clasificados como graves	3	2
Nº de incidentes/brechas de Seguridad de la Información o de Ciberseguridad con alto impacto que han afectado a datos de carácter personal de clientes	1	2
Número de clientes afectados por brechas de datos ³	157.217	1.407.257
Porcentaje de clientes de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios ⁴		69%

HITOS

- En 2022, y por tercer año consecutivo, quedamos primeros entre todas las empresas de telecomunicaciones del Ranking Digital Rights (RDR).
- Hemos consolidado y evolucionado la herramienta 3PS+, que permite digitalizar todo el proceso de gestión de riesgos de seguridad en nuestras compras, con el objetivo de alcanzar al menos el 95% en 2025.
- Hemos reforzado las campañas de concienciación y formación en privacidad y seguridad a empleados, así como a terceras partes relevantes.

² Un empleado puede haber realizado mas de un curso de privacidad y/o seguridad.

³ Durante 2022 se han identificado dos incidentes con afectación a datos personales. El primer incidente afectó a datos de 1,4 millones de clientes en España relacionados con su conectividad Wifi. Se reportó el incidente individualmente a los clientes afectados. Adicionalmente, la continua mejora en las herramientas de ciberinteligencia de Telefónica permitió detectar la publicación de una relación de 2016 con datos básicos de clientes en Hispam, que fue eliminada. Los datos publicados al ser de carácter básico no eran relevantes desde un punto de vista normativo y además no se han identificado potenciales impactos en los derechos y libertades de las personas. Sin embargo, en favor de la transparencia, Telefónica ha decidido reportar la incidencia de manera voluntaria.

⁴ Este porcentaje se ha calculado en base al número total de clientes de Telefónica que pueden recibir comunicaciones comerciales. Este indicador ha sido calculado de forma alineada con el estándar TC-TL220a.2 del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y recoge la proporción de clientes, que, de acuerdo a la legislación, no se oponen para que se utilice su información para usos, tales como, la comunicación comercial de los productos y servicios de la compañía. En particular, el presente indicador no presupone una utilización de información por parte de terceras empresas. Telefónica solo procesa datos personales con fines secundarios en aquellos casos permitidos por la normativa vigente o con el consentimiento de los clientes. Asimismo, Telefónica proporciona información sobre los tratamientos de los datos de sus clientes en las políticas de privacidad de cada operación. En cualquier caso, la cifra (69%) nos permite afirmar que las capacidades que ponemos a disposición de los clientes proporcionan utilidad y éstos están ejerciendo sus derechos de forma efectiva.

2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro

GRI 2-6, 2-20

PUNTOS CLAVE

- ☆ Requerimos al 100% de nuestros proveedores que desarrollen su actividad aplicando elevados estándares de sostenibilidad similares a los nuestros.
- ☆ Trabajamos con nuestros proveedores claves en temáticas específicas (Alcance 3, seguridad y salud en el trabajo, cero trabajo infantil, etcétera) para aunar esfuerzos en la consecución de nuestros objetivos.
- ☆ Colaboramos con otras telcos en iniciativas sectoriales para potenciar nuestro impacto positivo en la transformación sostenible de la cadena de suministro TIC en su conjunto.

2.20.1. Visión

Telefónica ha fijado **ambiciosos objetivos de sostenibilidad**, sea en relación con la reducción de las emisiones de CO₂, la promoción de condiciones laborales decentes o el diseño de soluciones digitales sostenibles. Para cumplirlos, **cooperamos estrechamente con nuestros proveedores** en estos temas y, por ello, los consideramos **socios** en nuestro viaje común hacia una **economía más sostenible**.

Para construir relaciones de confianza con nuestros proveedores, hemos desarrollado políticas y procesos sólidos con un doble propósito. En primer lugar, **identificar conjuntamente los posibles riesgos** de sostenibilidad comunes a lo largo de nuestra cadena de suministro para abordarlos de forma eficaz. En segundo lugar, **colaborar de forma proactiva en temas clave** (por ejemplo, emisiones de CO₂) para convertir la cadena de suministro de las TIC en un *driver* de sostenibilidad. Este doble enfoque garantiza a nuestros clientes **productos y servicios** que no solo tengan un **impacto positivo** en la sociedad y el planeta, sino que también hayan sido **desarrollados de forma responsable**.

2.20.2. Gobernanza

GRI 3-3, 2-12

La gestión sostenible de la cadena de suministro forma parte del **Plan de Negocio Responsable**, liderado por el Consejo de Administración. La **comisión del Consejo de Sostenibilidad y Calidad** supervisa su implantación y realiza el seguimiento de los objetivos.

2.20.3. Políticas

GRI 3-3

Nuestras principales normas y políticas de actuación relacionadas con la gestión responsable de la cadena de suministro son:

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.
- Condiciones generales para el suministro de bienes o servicios.
- Instrucción de Compras Bajas en Carbono.
- Política de Derechos Humanos.
- Política Global de Privacidad.
- Política Global de Seguridad.
- Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo.
- Política Ambiental Global.

2.20.4. Riesgos y oportunidades

Los **principales riesgos de sostenibilidad** en nuestra cadena de suministro son las **condiciones laborales, impactos ambientales y la privacidad y seguridad de los datos**. El no abordar adecuadamente estos riesgos puede provocar impactos negativos no solo para la sociedad y el planeta, sino también en términos de interrupciones del negocio a lo largo de nuestra cadena de suministro. Es decir, si las cadenas de suministro son sostenibles, se pueden identificar y gestionar mejor los distintos tipos de riesgos y, por lo tanto, es más probable que se eviten interrupciones debidas a pandemias, catástrofes naturales y otros acontecimientos geopolíticos.



Más información en el capítulo 1.4. Materialidad

Nuestro enfoque es **convertir estos riesgos en oportunidades** mediante una **estrecha colaboración** con nuestros proveedores. Al hacerlo, podemos crear **eficiencias** y, por ejemplo, reducir los costes de los materiales, la energía y el transporte. También podemos aumentar la productividad laboral si se garantizan unas condiciones de trabajo decentes en nuestra cadena de suministro. Por último, podemos **innovar conjuntamente** de cara a mercados cambiantes y satisfacer la creciente demanda de soluciones sostenibles en la transición hacia una economía más sostenible.

2.20.5. Plan de acción y compromisos

La estrategia de compras en Telefónica se basa principalmente en:

- La **gestión global** desde Telefónica Global Services, organización formada por un equipo de compradores especializado por categoría de producto/servicio. Este equipo lidera las negociaciones de productos y servicios que requieren mayor conocimiento técnico y son más críticas para el negocio, con un alto conocimiento del mercado y orientación a la captura de sinergias.

La coordinación con las operadoras se articula a través de los equipos de compras locales en cada país, permitiendo anticipar la demanda y supervisar la ejecución de los contratos y el desempeño de los proveedores.

- La **eficiencia interna** mediante la optimización de los procesos y sistemas de compras, tanto con iniciativas de simplificación de los procesos como con la evolución de los sistemas soporte.

Esta se complementa con un **compromiso con la innovación y la sostenibilidad** presente en todo el proceso de relación con nuestros proveedores y desarrollado a través de nuestro modelo de gestión sostenible. Todo ello se asienta en generar un impacto positivo, favoreciendo el desarrollo económico y social basado en la digitalización.

Dentro de nuestro modelo de gestión ponemos especial atención en aquellos temas asociados a la cadena de suministro con **alto impacto social, medioambiental** y que son **relevantes** tanto **para el sector** como para **la estrategia de la Compañía**, destacando:

Nuestros compromisos según los principales aspectos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro

Aspecto	Nuestros compromisos	Más información de cómo lo gestionamos en:
Erradicación del trabajo infantil/forzoso	Contribuir a su erradicación a través de proyectos específicos enfocados en la protección de los derechos humanos de los menores (por ejemplo, auditorías <i>in situ</i> a proveedores de riesgo).	2.15. Derechos Humanos 2.20.5.1. Gestión de riesgos 2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022 2.20.6.2. <i>Engagement</i> en 2022
Condiciones laborales	Fomentar condiciones laborales dignas entre nuestros proveedores y, sobre todo, en aquellos de servicios intensivos en mano de obra (contratas y subcontratas).	2.20.5.1. Gestión de riesgos 2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022 2.20.6.2. <i>Engagement</i> en 2022
Seguridad y salud en el trabajo	Promover las mejores prácticas en materia de seguridad y salud entre nuestros proveedores, con el fin común de lograr cero siniestralidad.	2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022 2.20.6.2. <i>Engagement</i> en 2022
Minerales de zonas en conflicto	Reforzar el control que se lleva a cabo sobre el uso de minerales 3TG (estaño, tantalio, tungsteno y oro) en toda nuestra cadena de valor.	2.20.6.2. <i>Engagement</i> en 2022
Gestión de residuos	Trabajar de la mano de nuestros proveedores en la digitalización de la gestión de nuestros residuos, con el fin de mejorar su trazabilidad y aprovechar las oportunidades de la economía circular.	2.3. Economía circular
Emisiones de CO ₂ - Alcance 3	Mejorar la gestión de emisiones en nuestra cadena de suministro e incrementar el <i>engagement</i> con nuestros proveedores tanto a nivel global y local.	2.2. Energía y cambio climático 2.20.6.2. <i>Engagement</i> en 2022
Privacidad y seguridad de los datos	Trabajar con nuestros proveedores, con especial foco en aquellos que tienen acceso a datos de nuestros clientes, para garantizar el cumplimiento de la normativa y los requisitos de seguridad aplicables.	2.19. Privacidad y seguridad

Para todo ello, seguimos apoyándonos en un **modelo de compras común** a toda la Compañía. Este está **alineado** con nuestros **Principios de Negocio Responsable** y se basa en la transparencia, la igualdad de oportunidades y no discriminación, la objetividad en las decisiones y una gestión sostenible de nuestra cadena de suministro.

Nuestros proveedores tienen disponible toda la información a través de nuestro Portal del Proveedor.

De acuerdo con estándares internacionales como la ISO 20400 o la Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta de negocio responsable, basamos nuestro modelo de gestión sostenible en la mitigación de riesgos y en la relación de confianza con nuestros proveedores.

Nuestro enfoque

Gestión sostenible de la cadena de suministro



ENGAGEMENT

Nuestro modelo de gestión sostenible se complementa, en cada uno de los pasos, con formación y *engagement* con nuestros proveedores, que nos permita crear conciencia y promover capacidades para mejorar la sostenibilidad de la cadena de suministro.

Nuestro enfoque se basa en dos pilares:

- Gestión de riesgos
- *Engagement* con proveedores

Protegemos los derechos de los niños en la cadena de suministro: la tolerancia cero al trabajo infantil es un requisito obligatorio para nuestros proveedores.



2.20.5.1. Gestión de riesgos

GRI 308-2, 407-1, 408-1, 409-1

> Paso 1. Estándares mínimos que cumplir

Requerimos al 100% de nuestros proveedores que desarrollen su actividad aplicando estándares éticos similares a los nuestros, que aseguren el cumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales, así como la protección del medioambiente.

Así, **todo proveedor de Telefónica debe aceptar** en su registro y/o renovación en nuestro sistema de Compras lo siguiente:

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, donde recogemos los criterios mínimos de negocio responsable que deben cumplir nuestros proveedores.
- Política Anticorrupción (Certificado).

La aceptación previa de estas condiciones mínimas hace que los proveedores adjudicatarios sean evaluados en relación con los impactos sociales y ambientales recogidos en nuestra normativa.

RESUMEN DE NUESTROS CRITERIOS MÍNIMOS DE NEGOCIO RESPONSABLE

- **Cero corrupción y conflictos de interés.**
- **Respeto por los derechos humanos.**
- **Cero trabajo infantil.**
- **Trato justo para los empleados.**
- **Libertad de asociación.**
- **Tolerancia cero al trabajo forzado.**
- **Diversidad, igualdad de género y no discriminación.**
- **Tolerancia cero a la violencia y acoso en el trabajo.**
- **Seguridad y salud.**
- **Mínimo impacto ambiental.**
- **Gestión de residuos.**
- **Reducción de plásticos de un solo uso.**
- **Gestión y reducción de sustancias peligrosas.**
- **Menos emisiones de carbono.**
- **Ecoeficiencia.**
- **Suministro responsable de minerales.**
- **Privacidad, confidencialidad de la información, libertad de expresión e inteligencia artificial.**
- **Gestión de su cadena de suministro.**

> Paso 2. Identificación de proveedores de riesgo

Nos focalizamos en aquellos proveedores más significativos por su nivel de riesgo y por el impacto que tienen sobre nuestro negocio, dado el volumen de adjudicación.

Para ello, de acuerdo con nuestra metodología de **análisis de riesgo**, realizamos el siguiente proceso para analizar el riesgo global de sostenibilidad de nuestros proveedores individuales:

Primer criterio: una primera valoración del posible nivel de riesgo del(os) producto(s)/servicio(s) suministrado(s) basándonos en los siguientes aspectos específicos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro, recogidos en nuestros **Criterios Mínimos de Negocio**

Responsable: condiciones laborales, seguridad y salud, medioambientales, derechos humanos (trabajo infantil/forzado), minerales de zonas en conflicto, privacidad y protección de datos y responsabilidad con el cliente.

Segundo criterio: a continuación, se realiza un análisis del posible riesgo teniendo en cuenta la **procedencia del servicio o producto** (y sus componentes). En este análisis consideramos, además, el impacto de los posibles riesgos asociados a la pandemia según el país de procedencia.

Tercer criterio: por último, evaluamos el potencial **impacto reputacional sobre Telefónica**, de materializarse los riesgos analizados.

Este análisis en tres pasos nos permite identificar los posibles proveedores de alto riesgo en nuestra base de proveedores desde el punto de vista de la sostenibilidad.

> Paso 3. Evaluación de desempeño de nuestros proveedores de alto riesgo

Controlamos los posibles riesgos asociados a nuestros proveedores con posible riesgo alto identificados en el análisis inicial. Nuestros compradores en los diferentes países pueden consultar directamente en la plataforma de compras los resultados obtenidos:

Plataforma externa de evaluación

Realiza una **evaluación** externa 360° de nuestros principales proveedores de alto riesgo en base a 15 **criterios de sostenibilidad** que recogen aspectos éticos, sociales, ambientales y la gestión de su cadena de suministro.

Acciones según el desempeño

Desempeño Sostenibilidad	Acción
AVANZADO	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con el proveedor para identificar posibles mejoras o compartición de buenas prácticas.
PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar compromiso al proveedor de implantación de plan de mejora en el próximo año, con el objetivo de mejorar su nivel de desempeño
INSUFICIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Bloqueo preventivo del proveedor en sistema de compras. • Informar y acordar plan de mejora con el proveedor.

Servicio Dow Jones Risk & Compliance

Contrastamos nuestra base de datos de proveedores con Factiva, base de datos elaborada por Dow Jones Risk & Compliance. Dicho contraste se produce de forma periódica desde el momento del registro del proveedor. Gracias a esta herramienta, podemos **identificar los posibles riesgos sobre comportamiento ético y corrupción**, reforzando así los procesos ya establecidos, para dar cumplimiento a nuestra Política Anticorrupción.

Identificamos los posibles riesgos éticos y de corrupción del 100% de nuestros proveedores cuando se registran en nuestra plataforma de compras.



Si un proveedor no alcanza en la **plataforma externa de evaluación el nivel exigido** o no es capaz de proporcionar la información solicitada, requerimos su **compromiso para implantar los planes de mejora** que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares. En el caso de que **el contraste con Dow Jones Risk & Compliance** resultase en **información adversa** del proveedor, se **realiza un análisis** sobre dicha información para valorar dicha información adversa y su **relevancia** a efectos de la contratación en concreto.

En casos extremos, cuando esto no es factible, se **bloquea** todo negocio adicional con el proveedor hasta que demuestre que ha corregido la situación, y/o se hayan llevado a cabo las acciones correspondientes para poder mitigar los riesgos identificados, tal y como está recogido en las condiciones suscritas por ambas partes.

> Paso 4. Auditorías a proveedores de riesgo

Las evaluaciones de desempeño se complementan con nuestro **plan anual de auditorías** para verificar el **cumplimiento de los aspectos críticos identificados** según el tipo de proveedor, el servicio y producto suministrado y los riesgos de cada región o país. Estas auditorías se llevan a cabo principalmente a través del programa interno Aliados (a proveedores de servicios) y la iniciativa sectorial Joint Alliance for CSR (JAC)¹ (a fabricantes de productos).

Estas auditorías se completan con los diferentes planes de mejora acordados con el 100% de los proveedores que no cumplan con alguno de los aspectos que puedan suponer un impacto social o ambiental negativo.

¹ Joint Audit Cooperation se ha transformado en una entidad legal bajo la configuración jurídica de asociación internacional sin ánimo de lucro con el nuevo nombre de Joint Alliance for CSR (JAC).

2.20.5.2. Engagement con proveedores

Nos esforzamos por conocer la relevancia de los **asuntos materiales** para nuestros proveedores, así como su percepción sobre el desempeño de Telefónica con relación a dichos asuntos.



Más información en el capítulo 1.4. Materialidad

Telefónica apuesta firmemente por una **relación abierta y colaborativa** con sus proveedores. Nuestro compromiso con ellos se basa en establecer relaciones que nos permitan crear conjuntamente un impacto positivo en nuestro entorno a través de una relación de cercanía y compartición de buenas prácticas, fomentadas gracias a diferentes iniciativas o encuentros con nuestros proveedores.

Un ejemplo de ello es la gestión de nuestras empresas colaboradoras y terceros a través del **Programa Aliados**. La forma de relacionarnos con ellas nos ha permitido fomentar una cultura de sostenibilidad, sensibilizando a los proveedores sobre el cumplimiento de nuestros estándares, a la vez que establecemos conjuntamente mecanismos de detección temprana y prevención de posibles riesgos en nuestras contratas y subcontratas (gran parte de ellas con contacto directo con nuestros clientes).

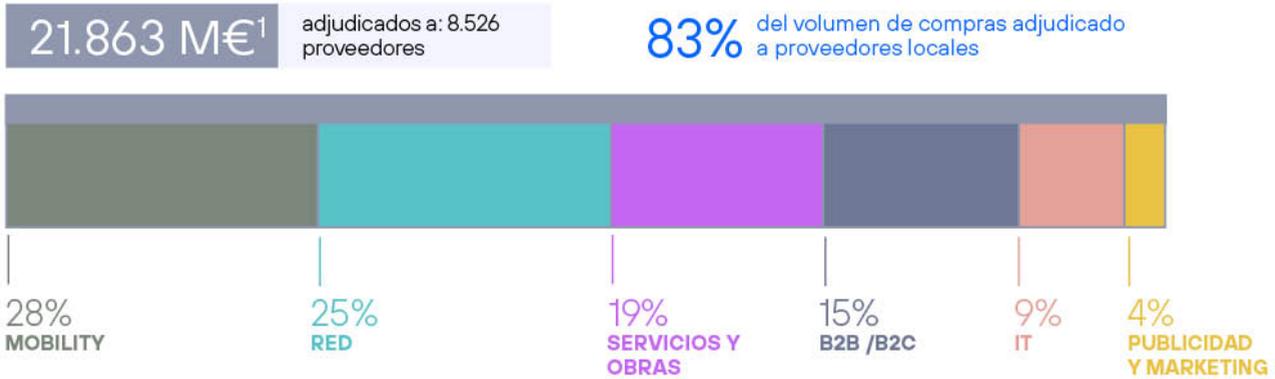
Otro ejemplo es nuestra participación en la iniciativa sectorial Joint Alliance for CSR (JAC), junto con otras 26 operadoras de telecomunicaciones. A través de ella, aunamos esfuerzos para verificar, evaluar y desarrollar la implementación de estándares de sostenibilidad en fábricas de proveedores comunes –fundamentalmente en zonas de riesgo como Asia, Latinoamérica y Europa del Este–. Para ello llevamos a cabo auditorías en sitio tanto a proveedores directos, como de niveles 2, 3, etcétera, se implantan planes de mejora para corregir las no conformidades y formamos grupos de trabajo específicos (cambio climático, derechos humanos y economía circular) para implantar las mejores prácticas en nuestras cadenas de suministro.

Objetivos

- 100% de proveedores de riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad en la plataforma externa de evaluación a cierre de 2024.
- Promover auditorías a proveedores de los niveles 2, 3, etcétera, en la cadena de suministro del sector TIC a través de la cooperación con proveedores directos bajo el marco de la iniciativa sectorial JAC.
- Promover la participación de las pymes en determinados procesos de adjudicación, con el fin de fortalecer nuestro impacto positivo en las economías locales.
- Mejorar los procesos de debida diligencia llevados a cabo por parte de nuestros proveedores, a través de un *engagement* proactivo, para garantizar la trazabilidad de minerales y mitigar los riesgos de vulneración de los derechos humanos asociados a los componentes o productos que nos venden.
- Reducir las emisiones de CO₂ en nuestra cadena de valor (Alcance 3) un 56% en 2030 respecto a 2016, y alcanzar cero emisiones netas en 2040.

Impacto de nuestra actividad en la sociedad

Volumen de compras adjudicado %/Total



(1) Acuerdos negociados en Compras con impacto en 2022.

2.20.6. Progreso en 2022

GRI 3-3

Tal y como se explicó anteriormente, nuestro enfoque se basa en los dos siguientes pilares complementarios: gestión de riesgos y *engagement* con proveedores.

2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022

GRI 3-3, 308-1, 403-7, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

En 2022, **el 100% de nuestros proveedores aceptaron nuestros estándares mínimos** recogidos en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro **(paso 1)**.

Teniendo en cuenta nuestro **análisis de riesgo global** sobre los proveedores adjudicatarios en 2022, contamos con **768 proveedores** que nos suministran productos o servicios identificados como de **posible riesgo alto** en el **ámbito de la sostenibilidad**. En 2022, mantuvimos nuestra metodología de análisis con el fin de poner foco en aquellos proveedores con un significativo impacto en el negocio, así como en la estrategia de la Compañía **(paso 2)**.

De estos proveedores identificados, el **72%** están **evaluados externamente sobre aspectos de sostenibilidad** a través de una plataforma externa – EcoVadis o IntegrityNext– (se incluye también a aquellos que están en proceso, pendientes del análisis de la información aportada).

Durante el pasado año cabe destacar que, teniendo en cuenta los nuevos requerimientos incluidos en la propuesta **EU Directive on Corporate Sustainability**

Due Diligence hemos empezado a mejorar las herramientas que veníamos utilizando para trabajar con nuestros proveedores la sostenibilidad. Dicha mejora nos permitirá **incorporar** de forma progresiva **a nuestro proceso de evaluación externo sobre aspectos de sostenibilidad a todos nuestros proveedores**. Además, seleccionar **los aspectos a incluir en cada evaluación según el posible nivel de riesgo para Telefónica** identificando en nuestro análisis de riesgo global.

Según la información disponible en el sistema de compras a cierre del período de este Informe, **6 proveedores** estaban **bloqueados** en nuestra base de datos **por riesgos o incumplimientos en materia de integridad/ sanciones o de sostenibilidad**. Estos son el 100% de los proveedores con riesgos identificados –ya sea en materia de integridad/sanciones o sostenibilidad (motivos sociales o medioambientales)– que aún no han subsanado la situación o no han mostrado su compromiso para implementar los planes de mejora que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares **(paso 3)**.

Además, completamos la gestión de los riesgos de nuestros proveedores con auditorías que nos permiten verificar su nivel de cumplimiento en los diferentes aspectos de sostenibilidad que les exigimos, incluido el respeto por los derechos humanos.

En 2022 realizamos **18.578 auditorías administrativas o in situ**. Dado los resultados obtenidos en estas auditorías, a cierre de año teníamos **879 proveedores con planes de mejora** –el 10% de los adjudicados– **(paso 4)**.

Ver desglose de las auditorías por temática en la siguiente tabla.

Detalle del Plan Anual de Auditorías

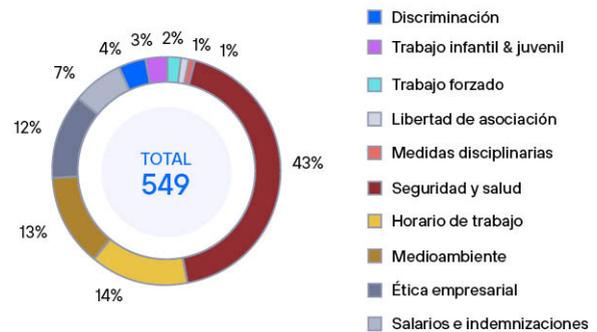
Tipo de proveedor	Región/País	Auditorías y planes de mejora en marcha	Aspectos de riesgo auditados							
			Éticos	Laborales	Seguridad y salud	Gestión cadena de suministro	Derechos Humanos Trabajo infantil y forzoso	Minerales de zonas en conflicto	Medio-ambientales	Seguridad, privacidad y PdD
PROGRAMA ALIADOS Empresas colaboradoras intensivas de mano de obra.	España y 6 países en Latinoamérica ²	LOCALES • 8.479 auditorías administrativas. • 9.090 auditorías <i>in situ</i> . • 268 proveedores con planes de mejora.		✓	✓			✓		
	Alemania, España y 6 países en Latinoamérica ³	CORPORATIVAS • 68 auditorías <i>in situ</i> . • 66 proveedores con planes de mejora	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
INICIATIVA JAC Centros de fabricación del sector TIC.	El 54% en China y el resto en 12 países ⁴	• 59 auditorías <i>in situ</i> : el 61% a proveedores TIER 2 o 3. • 24 proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
OTRAS AUDITORÍAS LOCALES Por riesgo asociado al producto o servicio.	Brasil, Colombia, México y Perú	• 135 auditorías administrativas. • 124 proveedores con planes de mejora.							✓	
	Brasil y Colombia	• 8 auditorías <i>in situ</i> . • 1 proveedor con planes de mejora.								
	Brasil, Chile, Ecuador y Alemania	• 271 auditorías <i>in situ</i> . • 106 proveedor con planes de mejora.			✓					
	Brasil, Colombia, Ecuador y Alemania	• 450 auditorías <i>in situ</i> . • 283 proveedor con planes de mejora.								✓
	Chile y Perú	• 18 auditorías <i>in situ</i> . • 7 proveedores con planes de mejora.		✓						
Sociales									Medio-ambientales	
Total auditorías por aspecto									17.985	270
Proveedores con planes de mejora									471	215

La decisión de cómo realizar las auditorías *in situ* siempre ha estado sujeta al cumplimiento de las restricciones de movilidad locales por el COVID-19 y a garantizar en todo momento la salud de las personas implicadas en el proceso.

> Detalle de las auditorías JAC (fabricantes de productos)

En total se plantearon 549 planes de acciones correctivos con motivo de las 98 auditorías realizadas por la iniciativa sectorial JAC en 2022 –de los cuales, 59 fueron a proveedores de Telefónica–. El siguiente gráfico muestra el desglose de estos planes, según el tema.

Planes de acciones correctivas en 2022



² Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Venezuela.

³ Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, México y Perú.

⁴ Brasil, México, Italia, Polonia, Rumania, Túnez, Nigeria, Bangladesh, Taiwán, India, Vietnam y Estados Unidos.

La siguiente tabla ofrece información adicional sobre los cuatro aspectos auditados con más planes de acciones correctivos planteados en esta campaña de auditorías.

Aspecto	Incumplimiento	Acción correctiva	Estado al cierre de 2022
Seguridad y Salud	Algunas salidas de emergencia no funcionan ni están instaladas correctamente.	Ahora se puede pasar por las salidas de emergencia de forma adecuada (por ejemplo, las puertas se abren hacia fuera, es decir, fuera de la sala).	Cerrado
	No se utiliza el equipo de protección personal adecuado cuando se requiere para controlar los riesgos de seguridad y la exposición de los trabajadores.	Formación a los trabajadores sobre el uso adecuado de los equipos de protección personal, así como la instalación de un mecanismo de supervisión para que los trabajadores lo utilicen cuando sea necesario.	Cerrado
Horario de trabajo	El sistema de control y gestión del tiempo de trabajo no es eficaz.	Establecer sistemas que registren, gestionen y controlen las horas de trabajo, incluidas las horas extraordinarias, con registros fiables y detallados de las horas de trabajo de los trabajadores.	Cerrado
	Las horas extraordinarias de los trabajadores superan los requisitos legales locales y su jornada semanal supera las 60 horas.	Desarrollo de un plan de producción razonable, aumento de la productividad utilizando medios positivos (como primas), reducción de las horas extraordinarias para que no superen las 3 horas diarias y formación a los empleados sobre los peligros para la salud y la seguridad de las horas extraordinarias excesivas.	Cerrado
Medioambiente	No se identifican las oportunidades/medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, ni se establecen los objetivos de reducción correspondientes.	Elaboración de un plan de ahorro energético con medidas concretas y objetivos de emisiones.	Cerrado
	La fábrica no dispone de un proceso para implicar a sus proveedores en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en sus operaciones.	Desarrollo de procesos para obligar a sus proveedores a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en sus operaciones.	Cerrado
Salarios e indemnizaciones	No se revisan periódicamente los salarios de los trabajadores para garantizar que se paga un salario digno.	Realización de encuestas/revisiones periódicas con los trabajadores para garantizar salarios dignos.	Cerrado
	Insuficiente seguro social para los trabajadores.	El seguro social se ofrece ahora a todos los trabajadores.	Cerrado

> Detalle de las auditorías corporativas dentro del Programa Aliados (servicios intensivos en mano de obra)

Mantenemos el control sobre el cumplimiento de nuestros estándares por parte de los proveedores de servicios –incluidas nuestras contratadas–. En 2022, incorporamos a Alemania a nuestro proceso de auditoría, promovido a nivel corporativo dentro del Programa Aliados. De esta forma, el proceso de auditoría alcanzó a cada uno de nuestros principales mercados –Brasil, España y Alemania– y cinco países de Hispanoamérica (Argentina, Colombia, Ecuador, México y Perú).

A lo largo de 2022, **auditamos 68 proveedores intensivos en mano de obra**. Como en años anteriores, se ha obtenido un alto nivel de cumplimiento, situándose por encima del 87% en las cinco temáticas auditadas – Principios de Negocio Responsable, recursos humanos, seguridad y salud, medioambiente y seguridad y protección de datos–. Estos resultados reflejan el buen desempeño de nuestros aliados, gracias al trabajo que continúan realizando cada año.

Si tenemos en cuenta el promedio de los riesgos por temática identificados en cada uno de los países, la sección de **seguridad y salud** es la que presenta un mayor número. Concentrándose los riesgos en las secciones de higiene y seguridad industrial, verificación y planificación.

Respecto a la sección de **recursos humanos**, los riesgos más comunes han sido detectados principalmente en el cumplimiento del porcentaje requerido de plantilla con discapacidad, la falta de un programa de medición de clima laboral, de fianzas y/o seguros contratados ante reclamaciones laborales y de programas de evaluaciones de desempeño al personal. En los procesos **medioambientales**, los riesgos más comunes se focalizaron en el sistema de gestión ambiental (no llegándose a identificar y/o evaluar todos los requisitos ambientales aplicables) y en la gestión de residuos. En cuanto a la sección sobre **seguridad y protección de datos**, los riesgos más comunes se han centrado en la falta de procedimientos que establezcan los criterios de actuación ante violaciones de seguridad y falta de formación a los empleados en materia de protección de datos o confidencialidad de la información.

Teniendo en cuenta los posibles impactos –sociales o medioambientales⁵– de los riesgos identificados, los asuntos más relevantes han sido los siguientes:

- Los impactos sociales más significativos se concentran principalmente en las secciones de higiene y seguridad industrial, control de emergencias y gestión en la evaluación y control de la accidentabilidad.
- Y los impactos medioambientales en la sección de ruido.

> Gestión proveedores Tier 2, 3

La gestión de nuestra cadena de suministro va más allá de nuestros proveedores directos.

Bajo el marco de la **iniciativa JAC**, ponemos especial foco en llevar a cabo **auditorías** a los fabricantes que suministran los componentes y/o equipamiento a nuestros proveedores. En 2022, el **61% de las auditorías** que realizamos fueron a **proveedores Tier 2 o 3**.

Además, **en España**, continuamos con el desarrollo del **Proyecto Integral de Prevención y Sostenibilidad**. A través de esta iniciativa pretendemos valorar y reconocer el desempeño en prevención y sostenibilidad –con especial foco en los aspectos relacionados con la **prevención de riesgos laborales**–, de las principales subcontratas que colaboran con nuestras contratas en el despliegue y mantenimiento de nuestra red. En 2022, incorporamos al proyecto a 11 nuevas subcontratas, alcanzando así a un total de **106 proveedores Tier 2 e impactando a 2.216 empleados**. Los **resultados de las evaluaciones realizadas** durante la primera fase del proyecto nos han permitido identificar la necesidad de

establecer mejoras sobre dos procesos: (i) la comunicación de las medidas específicas de prevención definidas para el cumplimiento por parte de los empleados de las subcontratas y (ii) el establecimiento de un canal para poder comunicar las incidencias detectadas sobre aspectos de prevención de riesgos laborales. Para ello **hemos empezado a trabajar con nuestras contratas** para identificar el estado actual de cada uno de estos procesos y **establecer los planes de mejora necesarios en cada caso** que garanticen su buen desarrollo en la relación del día a día entre la contrata y sus respectivas subcontratas.

2.20.6.2. Engagement en 2022

GRI 204-1

Un año más, promovimos entre nuestros proveedores nuevas capacidades para mejorar su desempeño en temas claves relacionados con la sostenibilidad.

> Emisiones en la cadena de suministro

Trabajamos en la gestión de las emisiones en la cadena de suministro. A nivel global, contamos con dos programas de colaboración sobre cambio climático a los que invitamos a nuestros proveedores más relevantes en términos de emisiones:

- Por un lado, continuamos nuestro **Supplier Engagement Program** con el fin de comprender el nivel de madurez de las estrategias climáticas de cada proveedor a nivel corporativo y ayudarles a establecer unos objetivos de reducción de emisiones más ambiciosos. Para ello invitamos a los más relevantes – en términos de emisiones– al programa CDP Supply Chain. En total, participaron 218 proveedores, que representan el 97% de las emisiones de nuestra cadena de suministro.
- De forma adicional, trabajamos en un nuevo proyecto **Carbon Reduction Program** junto a nuestros proveedores estratégicos en el análisis y reducción de las emisiones a nivel de producto.

Por otro lado, fomentamos entre nuestras pymes la descarbonización y les invitamos a formar parte del **SME Climate Hub** donde pueden firmar el Compromiso Climático de las PYMES (del Hub) y tener acceso a las herramientas que se ponen a su disposición para ayudarles a alcanzar sus objetivos climáticos.

Continuamos participando en iniciativas como la de **1.5°C Supply Chain Leaders** para reducir las emisiones de CO₂ de los proveedores pequeños y medianos, en el **SME Climate Hub** y en el **grupo de trabajo sobre cambio climático de la iniciativa JAC**.



Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

⁵ Son considerados impactos significativos –sociales o medioambientales– las no conformidades críticas identificadas durante las auditorías en cada uno de los ámbitos.

Telefónica ha implantado un nuevo requerimiento climático dentro de su proceso de compras por el que solicita a sus proveedores clave un plan de descarbonización alineado con SBTi.

> Condiciones laborales

Bajo el marco de la iniciativa JAC, recopilamos el **feedback directo** de **20.634 empleados** en 15 fábricas de proveedores, a través de una **encuesta anónima** en sus propios teléfonos móviles. Así, evaluamos temas relacionados con las condiciones laborales, especialmente en temas relacionados con el número de horas trabajadas, períodos de descanso, acoso, discriminación, trato y relación con su jefe directo, horas extras, tratamiento de materiales químicos, etcétera.

En el **grupo de trabajo sobre salario mínimo vital** (*living wages*), dentro de la **iniciativa JAC**, trabajamos para garantizar un salario digno en la cadena de suministro del sector TIC. A través del protocolo de JAC, que aplicamos a todas las auditorías realizadas en el marco de la iniciativa, nos aseguramos de que los proveedores paguen un **salario justo y razonable** a los empleados de modo que sea lo suficientemente alto como para mantener un **nivel de vida digno**.

> Derechos humanos

Formamos parte del **grupo de trabajo sobre derechos humanos creado en 2021 dentro de la iniciativa JAC**, con el fin de promover el respeto por los derechos humanos en toda nuestra **cadena de valor**. Entre los diferentes integrantes analizamos nuevas regulaciones y tendencias que puedan tener impacto en nuestros proveedores, y ponemos en marcha iniciativas para contrarrestar los posibles riesgos que puedan existir en la cadena de suministro del sector TIC.

+ Supplier Development Programme

Consideramos como socios a nuestros proveedores y les ayudamos a cumplir nuestros elevados estándares de sostenibilidad. Como muestra de este compromiso, desde 2019 formamos parte del Supplier Development Programme - promovido por JAC y en el que participan otras operadoras de telecomunicaciones—, un programa de capacitación para proveedores clave que va más allá de una auditoría.

El objetivo es acompañar al proveedor durante dos años para mejorar su desempeño en materia de sostenibilidad.

Al participar en este programa, los proveedores han podido, por ejemplo, reducir la rotación de los trabajadores y los accidentes laborales en las fábricas, así como mejorar la satisfacción de los empleados y la tasa de productividad.



Más información en el capítulo 2.15. Derechos humanos

> Suministro responsable de minerales

A pesar de no tener relaciones comerciales directas con fundidores o refinadores, trabajamos activamente para reforzar el control que se lleva a cabo sobre el uso de este tipo de minerales en toda nuestra cadena de valor.

1. Política y cláusulas

Nuestra Política de Minerales queda recogida en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro y se basa en la Guía de Diligencia Debida de la OCDE en materia de minerales. Todos nuestros proveedores tienen que aceptar esta Política y, por tanto, comprometerse a un suministro responsable de minerales.

De forma adicional, todo proveedor que nos presente una oferta debe cumplir unos **requisitos mínimos de sostenibilidad** en la cadena de suministro, los cuales quedan **recogidos en las Condiciones Generales para el Suministro de Bienes y Servicios del Grupo Telefónica**. Entre ellos se encuentra una cláusula contractual sobre minerales con la que promovemos que nuestros proveedores lleven a cabo procesos efectivos de diligencia debida que garanticen la trazabilidad de minerales 3TG y la mitigación de los riesgos asociados (como la violación de los derechos humanos).

2. Identificación y gestión de proveedores de riesgo

1. Identificamos proveedores de riesgo en materia de minerales de acuerdo con nuestra metodología de análisis de riesgo.
2. Evaluamos el desempeño en base a los CMRTs (Conflict Minerals Reporting Templates) que pedimos a dichos proveedores.
3. Engagement con aquellos proveedores cuya debida diligencia deben mejorar.
4. Verificamos el cumplimiento de algunos de los proveedores clave con auditorías in situ a través de la iniciativa sectorial JAC.

3. Iniciativas de compromiso

Apoyamos y participamos en las principales iniciativas, tanto internacionales como sectoriales, orientadas a reducir este tipo de riesgos, como:

- a. **Responsible Minerals Initiative (RMI)**: nuestros esfuerzos con fundidores y refinadores se apoyan en iniciativas de la industria como el RMI, donde realizan auditorías, comparten buenas prácticas y contribuyen al diálogo entre los grupos de interés.
- b. **Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade (PPA)**: participamos en la PPA, una iniciativa multisectorial, *multistakeholder* que contribuye a cadenas de suministro libres de conflictos.

4. Reclamaciones

Disponemos del Canal de Consultas y Denuncias a través del cual nuestros grupos de interés pueden consultarnos y remitir reclamaciones al respecto.

5. Información

Informamos sobre la debida diligencia de la cadena de suministro a través de distintos canales (este Informe, la web, diálogo con grupos de interés, etcétera).

Por otro lado, informamos de que, como sociedad cotizada en la Bolsa de Valores de Nueva York, cumplimos debidamente con la Sección 1.502 de la Ley de Reforma de Wall Street y Protección al Consumidor Dodd-Frank.

> Prevención de Riesgos Laborales

Un año más, nos hemos centrado en fomentar las mejores prácticas en materia de **seguridad, salud y bienestar** en nuestra **cadena de suministro**, con especial **foco en las contrataciones** que nos ayudan en el despliegue y mantenimiento de la red, actividades donde se concentran los principales riesgos (trabajos en altura, riesgo eléctrico y espacios confinados).

Durante 2022, hemos mantenido con nuestros proveedores una serie de iniciativas según la situación en los diferentes países:

- Una **comunicación** específica y directa **con nuestros proveedores**, a través de sesiones presenciales, para abordar los aspectos relevantes sobre los que trabajar

para evitar posibles accidentes asociados a los riesgos de cada actividad. Por ejemplo, el pasado mes de octubre, llevamos a cabo una **jornada de trabajo** con las empresas colaboradoras en **España** sobre las **medidas específicas de prevención en trabajos en altura**. En **Colombia** organizamos una **mesa técnica** donde presentamos a nuestros proveedores el nuevo **instructivo sobre gestión de accidentes graves o mortales**.

- **Auditorías** de seguridad y salud en el trabajo adaptadas en los países, para así verificar en las instalaciones el cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos para la prevención y seguridad de los empleados (se puede ver en la tabla 'Detalle del Plan Anual de auditorías' el desglose por país de auditorías realizadas en aspectos de seguridad y salud en el trabajo).
- **Seguimiento** y monitoreo de los correspondientes indicadores para analizar la evolución de los niveles de accidentabilidad ocurridos a lo largo del año.

⊕ Proyecto PRL+ en Telefónica España

> ¿Qué es?

Iniciativa de coordinación de actividades empresariales, que busca crear una comunidad de diálogo, compartición de prácticas, resolución de dudas, propuestas de mejora, etcétera, en un plano de igualdad entre proveedor y cliente.

> Objetivos

- Identificar palancas que propicien una reducción del número de defectos de PRL detectados y el volumen de accidentes laborales y su gravedad hasta llegar a cero accidentes.
- Promover entre las empresas participantes la realización por su parte de auditorías a sus propios proveedores.

> Resultados 2022

- 100% de las empresas han vuelto a cumplir con el objetivo marcado de supervisiones, incluso algunas lo han superado.
- Índice de frecuencia de accidentes (*in labore*) de 1,27, estableciendo un objetivo para 2023 de 0,9.

> Diversidad

Vemos la diversidad como una ventaja competitiva, que genera valor en el negocio e impacta positivamente en nuestros resultados. Por ello, además de promoverla internamente en la Compañía, la incentivamos también entre nuestros proveedores –tal y como recoge nuestra Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro–.

En ese marco, impulsamos **Mujeres en Red**, proyecto que ejecutamos en **Colombia y Perú** en alianza con **nuestras empresas colaboradoras** para fomentar la **empleabilidad y capacitación de mujeres** en perfiles técnicos en el sector de telecomunicaciones, impulsando la **igualdad de oportunidades** en roles donde la participación femenina es minoritaria. Al cierre de 2022, en ambos países se contó con más de 1.000 técnicas, contratadas por nuestros aliados, y más de 7.000 personas (técnicas, técnicos y equipo administrativo) capacitadas en temas como 'Sesgos Inconscientes', 'Empoderamiento Femenino' y 'Nuevas Masculinidades'.



Más información en el capítulo 2.7. Diversidad e Inclusión

> Formación y comunicación

Con motivo de la **actualización de la Instrucción de Compras Bajas en Carbono** realizamos **sesiones internas de formación para los diferentes países** en los que operamos. En ellas participaron **más de 500 compradores** y los principales **gestores internos de contratos**, relacionados con la compra de equipos que consumen energía y/o contengan gases refrigerantes.

En **Brasil**, formamos a los **gestores internos de contratos** sobre la **gestión de nuestros aliados** a través de un **curso online** en nuestra plataforma *SuccessFactors*.

Asimismo, complementando la formación a nuestros compradores y gestores internos de contratos, un año más mantuvimos la **formación a nuestros proveedores** y los **canales de comunicación** con ellos.

Hemos realizado, durante 2022, 11.936 cursos presenciales y 14.766 online que contaron con más de 349.001 participantes de las empresas Aliadas en Latinoamérica.



Esta formación se llevó a cabo de forma presencial u *online* a nuestros proveedores, atendiendo las necesidades específicas en cada país y los temas más críticos según el servicio que nos prestan. Por ejemplo, en **Perú** organizamos **dos talleres sobre 'Regulación, fiscalización y buenas prácticas en materia ambiental'**, con el objetivo de construir las bases de conocimiento para el personal de las empresas colaboradoras –participaron 60 personas–. Se les familiarizó con los **principales cambios normativos en materia ambiental** (gestión integral de residuos sólidos, economía circular, manejo de RAEE, etcétera). Además, se llevó a cabo también el taller **'La huella de nuestra cadena'** –participaron 14 personas–, con el fin de sensibilizar e informar a los proveedores clave de Telefónica sobre la **importancia de la medición y reporte de la Huella de Carbono**.

En España formamos sobre privacidad a proveedores con los que tenemos un alto número de contratos vigentes y nos **prestan servicios que implican tratamiento de datos personales**.

En **Colombia**, a través de un **curso online** sobre **seguridad digital**, reforzamos los conocimientos de nuestros aliados sobre seguridad de la información tratando temas como: el puesto de trabajo, contraseñas seguras, como cambiar tu contraseña y seguridad en el entorno.



Más información en el capítulo 2.19. Privacidad y seguridad

De forma adicional, dentro de nuestro **Supplier Engagement Program** y como parte de la **campaña anual de CDP Supply Chain**, impartimos formación a nuestros **proveedores clave en materia de gestión y reporte de la huella de carbono**.

De forma adicional, dentro de la iniciativa **SME Climate Hub** invitamos a **nuestras pymes al seminario 'Small Business Saturday'**, donde se presentaron las herramientas que el Hub pone a disposición de las PYME para **ayudarlas a alcanzar sus objetivos climáticos**.

Además, promovimos una comunicación continua como palanca clave para fomentar su motivación a través de diferentes canales, como nuestro boletín a aliados, el Portal de Aliados o el Portal del Proveedor. En este último pueden encontrar todas nuestras políticas globales, así como aquellos requerimientos específicos a nivel local.

Nuestros proveedores disponen de un canal confidencial para realizar consultas y reclamaciones asociadas al cumplimiento de nuestros Criterios Mínimos de Negocio Responsable.



También organizamos eventos presenciales y *online* (globales y locales) con proveedores, como:

13° Workshop Global de Energía y Cambio Climático de Telefónica

Punto de encuentro anual entre los líderes de la transformación energética en la Compañía y las principales empresas colaboradoras en la materia. Este es un encuentro que revisa y marca los retos y desafíos para la Compañía en este ámbito. En esta edición **participaron cerca de 200 profesionales** de diferentes áreas internas y de **30 partners tecnológicos**. Durante el *workshop* se desglosaron múltiples iniciativas, desde nuestros diferentes mercados, enfocados en reducir el consumo de combustible (en edificios y *sites* móviles), el impacto de los gases refrigerantes (disminución de fugas), la optimización del consumo y el incremento del uso de energía renovables. También se analizaron los cambios en el modelo energético global, la situación del

mercado energético y las novedades en la industria en relación a la compra de energía. Además, un año más **se repasaron los objetivos en materia de cambio climático** de la Compañía, donde se dejó de manifiesto **la importancia del trabajo realizado por nuestros proveedores para su consecución.**



Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

Workshop sobre derechos humanos en Brasil

Contó con la **asistencia de casi 125 personas, de 68 empresas expuestas a prácticas que puedan llegar a vulnerar los derechos humanos**, incluidos asuntos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Durante el evento se trató de proporcionar una comprensión general de la **importancia de los derechos humanos** en el contexto de Telefónica y **cómo estos afectan a la relación de la Empresa con sus proveedores.**

4º Foro sobre Prevención de Riesgos Laborales en España

El evento **reunió a Telefónica España, su cadena de suministro (principales contratistas y subcontratistas)**, las operadoras más relevantes del sector, sindicatos y ADEMI –la patronal del sector–. Todos ellos **compartiendo el objetivo de cero accidentes en el sector.** Durante la jornada, dedicada a los protagonistas de la prevención, se puso de manifiesto la estrecha coordinación entre todos los actores del sector Telco, destacando la gran implicación de los directivos en la consecución de los objetivos marcados y la importancia y la confianza en las personas, como eje sobre el que gira la cultura preventiva. Otro de los aspectos abordados fue el Plan Integral de Prevención y Sostenibilidad de Telefónica España, que se apoya en nuestros Principios de Negocio Responsable, la importancia de la Sostenibilidad para el progreso de la sociedad y el compromiso con la prevención de riesgos laborales. Por tercer año consecutivo, se entregó un **premio a una empresa de la cadena de suministro**, en base a los **resultados obtenidos en su gestión de la prevención**, recayendo este año en los servicios de prevención de la empresa Cobra Instalaciones y Servicios, S.A. Por último, se dedicó un homenaje a todas esas personas que a lo largo de la pandemia y especialmente al inicio, cuando como sociedad teníamos un gran desconocimiento de los pasos a seguir, no dudaron en continuar trabajando, para conseguir que siguiésemos conectados.

Resumen de indicadores clave

	Indicadores	2021	2022
Actividad ⁶	Volumen compras adjudicado	23.737M	21.863M
	Proveedores adjudicatarios	9.368	8.526
	% Compras adjudicado localmente	81%	83%
Ética y Cumplimiento	Proveedores de riesgo de sostenibilidad identificados en nuestro análisis global	810	768
	% Proveedores de riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad en EcoVadis o IntegrityNext	71%	72%
	% Proveedores evaluados Dow Jones Risk & Compliance	100%	100%
	Proveedores bloqueados por riesgos o incumplimientos en materia de integridad/sanciones o de sostenibilidad	9	6
	Total auditorías a proveedores	17.960	18.578
	Proveedores de riesgo con planes de mejora	610	879

⁶ Teniendo en cuenta que la actividad de Telefónica UK Limited no ha sido considerada dentro del perímetro de reporte de 2022, no se garantiza la comparabilidad entre ambos ejercicios.

**HITOS**

- Continuamos minimizando los riesgos de sostenibilidad dentro del proceso de compras, con el 100% de nuestros proveedores aceptando nuestros estándares de sostenibilidad como parte de sus obligaciones contractuales.
- Mejoramos los procesos de evaluación de nuestros proveedores con el fin de poder dar respuesta a los nuevos requerimientos sobre debida diligencia en la cadena de suministro.
- En colaboración con las otras telcos de la iniciativa JAC, auditamos a 98 empresas del sector TIC y encuestamos a 20.634 empleados de 15 fábricas de proveedores en 2022, para trabajar así los diferentes niveles de nuestras cadenas de suministro.
- Como parte de nuestra estrategia de descarbonización de la cadena de suministro, requerimos a nuestros proveedores más relevantes que se comprometan a establecer objetivos de reducción de emisiones basado en la ciencia con la iniciativa Science-Based Target.
- Obtenemos un ratio de respuesta del 75% en el segundo año de reporte al CDP Supply Chain, con una participación del 100% de nuestros proveedores de prioridad alta y el 82% de prioridad media.
- Reducimos un 32% las emisiones de CO₂ de nuestra cadena de valor respecto a 2016, siendo las emisiones de nuestra cadena de suministro las más relevantes de nuestro Alcance 3 (64%).