

# Liderar con el ejemplo



## 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

### Puntos clave

92.401

empleados ya tienen formación en nuestro código ético, los Principios de Negocio Responsable.

20%

de la retribución variable de nuestros profesionales está vinculada a objetivos ESG tales como la reducción de emisiones de carbono y la igualdad de género.

3.300

cursos sobre sostenibilidad han sido realizados por nuestros empleados a lo largo de 2023 en la nueva ESG Academy de la Compañía.

### 2.15.1. Gobernanza

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

En el Grupo Telefónica contamos con un código ético y de conducta: nuestros Principios de Negocio Responsable. Estos son, a su vez, nuestra política de sostenibilidad ya que nos guían para actuar con integridad, compromiso y transparencia.

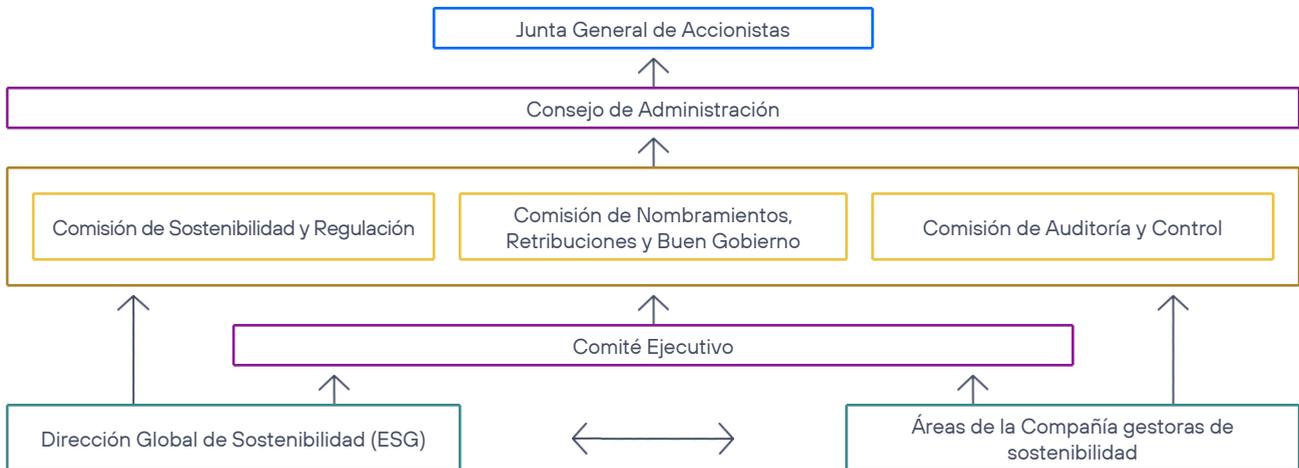
Para garantizar que nuestros Principios de Negocio Responsable son el hilo conductor en todo lo que hacemos, elaboramos el **Plan de Negocio Responsable**. Este incluye objetivos y proyectos en los pilares de nuestro plan estratégico GPS: Crecimiento (*Growth*), Rentabilidad (*Profitability*) y Sostenibilidad (*Sustainability*), para transformar la relación con el cliente, hacer más eficiente el modelo operativo y crear valor a largo plazo.

Las prioridades del Plan de Negocio Responsable forman parte del **plan estratégico de la Compañía**, en el que se reflejan indicadores de sostenibilidad 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 1.5. Estrategia](#)

La gestión de la sostenibilidad es transversal, lo que significa que participan diversos órganos de administración y gestión y áreas (locales y corporativas) del Grupo.

## Principales órganos del modelo de gobierno de la sostenibilidad



La **Junta General de Accionistas** es el máximo órgano de deliberación de la Sociedad, a través del cual se manifiesta la voluntad social y se articula el derecho del accionista a intervenir en la toma de decisiones de la Sociedad. Entre sus funciones se encuentra la aprobación del Informe de Sostenibilidad.

El **Consejo de Administración** aprueba los Principios de Negocio Responsable, el Plan de Negocio Responsable y todas las políticas y normativas ESG relevantes (anticorrupción, gestión ambiental, privacidad, diversidad, igualdad o gestión sostenible de la cadena de suministro, entre otras). 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.

La **Comisión de Sostenibilidad y Regulación**, creada bajo su nueva configuración el pasado 13 de diciembre de 2023, supervisa, entre otros aspectos, 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 de sostenibilidad, 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 también el sistema de retribución variable, compuesto, entre otros, por objetivos vinculados a sostenibilidad.

[+ Más información en 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración](#)

El **Comité Ejecutivo**, uno de los máximos órganos de gestión del Grupo Telefónica, que reúne dos veces al mes a los principales responsables de la gestión de todas las áreas de la Compañía, lleva a cabo el seguimiento del

negocio y del Plan de Negocio Responsable, así como aquellas otras cuestiones vinculadas a la gestión de los objetivos ESG, que se estimen preceptivos en este ámbito.

La **Dirección Global de Sostenibilidad (ESG)** es el área encargada de dar seguimiento y coordinar:

- La elaboración del Plan de Negocio Responsable (basado en el análisis de materialidad), que incluye objetivos, indicadores de seguimiento y planes de acción en la materia.
- El reporte de información de sostenibilidad a los distintos grupos de interés y su verificación.
- La gestión de riesgos, impactos y oportunidades y la gobernanza de sostenibilidad.
- La cultura ESG (propósito, Principios de Negocio Responsable, retribución variable, políticas, formación y sensibilización interna).
- El discurso ESG para el relacionamiento con grupos de interés (*ratings, rankings*, analistas, inversores, sociedad, reguladores o clientes).
- La financiación sostenible.
- La medición de la reputación y el impacto social y medioambiental de la Compañía, entre otros aspectos.

Por último, las **áreas de la Compañía gestoras de sostenibilidad** son aquellas que asumen la implementación de los objetivos del Plan de Negocio Responsable y generan y gestionan indicadores cuantitativos o cualitativos de esta índole (ESG), por estar bajo su competencia (por ejemplo, las áreas corporativas de Medio Ambiente y Derechos Humanos, Desarrollo e Impacto ESG, Consumidor y desarrollo de negocio ESG, Compras, Cumplimiento, Privacidad, Fiscal, Recursos

Humanos, Inspección, Relación con Inversores, Estrategia, Infraestructura y operaciones, Secretaría General, Control

de Gestión o Seguridad y las filiales locales u operadoras que también participan en la gestión de la sostenibilidad).

## 2.15.2. Principales políticas y normativas del Grupo Telefónica relacionadas con la sostenibilidad

GRI 2-24, 3-3

 <b>Ética</b>	 <b>Cadena de suministro</b>	 <b>Privacidad y libertad de expresión</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Global Anticorrupción.</li> <li>• Política de la Función de Cumplimiento.</li> <li>• Reglamento de la Función de Cumplimiento.</li> <li>• Política de Prevención Penal.</li> <li>• Reglamento Interno de Conducta.</li> <li>• Reglamento de Prevención y Gestión del Fraude en Telecomunicaciones.</li> <li>• Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas.</li> <li>• Política de Gestión de Canal de Denuncias.</li> <li>• Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina.</li> <li>• Política de Control Fiscal.</li> <li>• Política de Gestión de Riesgos.</li> <li>• Política sobre Derecho de la Competencia.</li> <li>• Normativa de Sanciones.</li> <li>• Política <i>Clawback</i> US.</li> <li>• Política y Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.</li> <li>• Normativa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.</li> <li>• Reglamento de Seguridad en la Cadena de Suministro.</li> <li>• Instrucción de Compras Bajas en Carbono.</li> <li>• Normativa de Contratación de Bienes y Servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Global de Privacidad.</li> <li>• Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales.</li> <li>• Reglamento ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes.</li> <li>• Política Global de Seguridad.</li> </ul>	
 <b>Capital Humano</b>	 <b>Derechos Humanos</b>	 <b>Comunicación Responsable</b>	 <b>Gestión Ambiental y Cambio Climático</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso Laboral o Moral, Acoso Sexual y Discriminación.</li> <li>• Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo.</li> <li>• Política de Diversidad e Inclusión.</li> <li>• Política de Igualdad.</li> <li>• Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros.</li> <li>• Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A.</li> <li>• Normativa para la contratación de Ex Directivos y Ex Empleados del Grupo Telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Global de Derechos Humanos.</li> <li>• Principios de inteligencia artificial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa de Comunicación de Información a los Mercados y a otros grupos de interés.</li> <li>• Política de Comunicación a los Accionistas.</li> <li>• Normativa de Comunicación Responsable.</li> <li>• Normativa sobre registro, comunicación y control de la información financiera y de sostenibilidad.</li> <li>• Reglamento de Redes Sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Ambiental Global.</li> <li>• Política de Gestión Energética.</li> </ul>

Cobertura de las políticas y normativas: las principales políticas y normativas indicadas, se aplican en las sociedades del Grupo Telefónica que se encuentran dentro del perímetro de consolidación.



Más información en Anexo I: Perímetro de consolidación

### 2.15.3. Impactos, riesgos y oportunidades

Apostamos por un modelo de gobernanza en materia ESG (*Environmental, Social & Governance*) sólido, eficiente e integral y por una cultura corporativa ética, donde primen el respeto e inclusión. Consideramos que puede traducirse en un **impacto** positivo en la satisfacción de los empleados, clientes, accionistas, proveedores o en otros grupos de interés.

Además, identificamos los **riesgos** relacionados con la gobernanza y rendición de cuentas con el objetivo de gestionarlos y mitigarlos. Por ejemplo, fomentamos la transparencia a través de comunicaciones e informes periódicos en materia de sostenibilidad ya que creemos que un riesgo potencial es la pérdida de compromiso de las partes con las que nos relacionamos por una ineficiente comunicación con ellos.

Por otra parte, analizamos las **oportunidades** en materia de gobernanza de sostenibilidad y tratamos de implementarlas en el Grupo. Por ejemplo, consideramos que asociar un % de retribución variable a aspectos ESG nos ayudará a permanecer en el largo plazo, a la vez que impactamos positivamente en la sociedad y medioambiente.

### 2.15.4. 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 (PNR), 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**. Desarrollar la cultura organizacional y potenciar el compromiso con la sostenibilidad es un trabajo continuo 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 los Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos. El curso tiene carácter obligatorio. 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 principales 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, promesa cliente, medioambiente, privacidad, diversidad e inclusión, accesibilidad, etcétera.

- **Procesos y actividades internas:** nuestro objetivo es que cada empleado entienda que la sostenibilidad tiene que ver con su actividad diaria, siendo un elemento que aporta valor y diferenciación a los distintos ámbitos del negocio. Un ejemplo es la incorporación de aspectos éticos, sociales y ambientales en los procesos de desarrollo de 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 o también el valor de nuestra estrategia de sostenibilidad ante nuestros clientes, como elemento diferenciador en sus procesos de licitaciones.

**+** Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

- **Procesos de control:** promovemos la robustez y la eficiencia de nuestros procesos de control interno implementando una rigurosa supervisión y gestión de los indicadores de sostenibilidad. Nuestro compromiso radica en asegurar la integridad, calidad, accesibilidad, comparabilidad y la transparencia de la información, contribuyendo así a la toma de decisiones informadas y al logro sostenible de nuestros objetivos estratégicos.

- **Esquema retributivo:** en la remuneración variable, un 20% de la valoración del desempeño 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 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones

A comienzos de 2024, y previa aprobación por parte del Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, se ha modificado el esquema retributivo para alinearlo con nuestro plan estratégico GPS. En lo que se refiere a indicadores de sostenibilidad, el **nuevo modelo** se centra en tres indicadores fundamentales:

En el corto plazo:

- **NPS:** esta palanca clave para reforzar nuestra relación con los clientes pasa a representar un 10% en el SRV del corto plazo, frente al 9% del anterior esquema.
- **Mujeres directivas:** supondrá un 5% (el 3% hasta el cierre de 2023) en el corto plazo. Así, damos más peso a la igualdad de género con un indicador al que tenemos asociada también financiación sostenible.
- **Emisiones de carbono:** su reducción sigue formando parte de la retribución variable de los empleados, con un 5%.

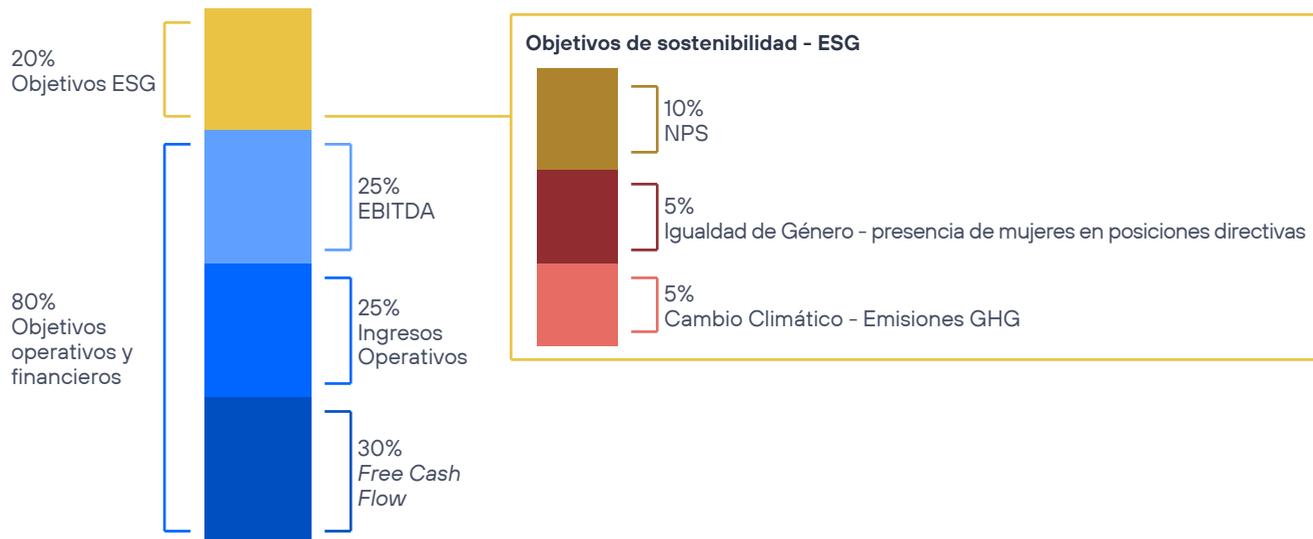
En el largo plazo:

En la próxima Junta General de Accionistas de 2024 se prevé proponer un Plan de Incentivo a Largo Plazo 2024-2028 que, contando con características similares a los planes anteriores, incluye ciertas adaptaciones, entre las que se encuentran:

- **Mujeres directivas:** por su relevancia, supondrá un 5%.
- **Emisiones de carbono:** en lugar del 10%, pasará a representar un 5%.

En el gráfico siguiente mostramos cómo queda el esquema:

**Remuneración variable anual**



### Incentivo a largo plazo (2021-2026)



Nuestro objetivo en 2024 es desarrollar e implementar una nueva formación para refrescar el conocimiento en materia de Principios de Negocio Responsable.

## 2.15.5. Progreso de 2023

### 2.15.5.1. Formación GRI 3-3

#### Formación: Principios de Negocio Responsable

Se han mantenido campañas de comunicación interna haciendo hincapié en la relevancia de la realización del curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos y se ha llevado a cabo un exhaustivo seguimiento de su cumplimiento.

- En 2022 se lanzó la nueva edición del curso de PNR y DD.HH. que tiene una vigencia de tres años. Se logró formar en seis meses a 91.347 empleados, lo que supuso un 89% de la plantilla promedio<sup>1</sup> (102.483 empleados).
- Como la plantilla está en constante rotación, en 2023 se continuó con iniciativas para asegurar el máximo números de empleados formados obteniendo 13.581 empleados adicionales. Teniendo en cuenta las bajas y nuevas incorporaciones, el incremento neto es de 1.054 empleados desde su lanzamiento.
- El dato acumulado desde su lanzamiento en 2022 es de 92.401 empleados formados, lo que supone un 89% de la plantilla promedio<sup>1</sup> y un total de 183.489 horas. Hay que tener en cuenta la dificultad de llegar al total de la plantilla, ya que dentro de ella contemplamos bajas remuneradas en el periodo formativo, así como empresas recién adquiridas en proceso de integración y empleados recién incorporados, ambos dentro del plazo vigente para realizar la formación.
- El curso es de carácter obligatorio y se hace un seguimiento exhaustivo de su cumplimiento por parte de un equipo multidisciplinar formado por los departamentos de Cumplimiento, Personas y ESG.

<sup>1</sup> 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.

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

Formación	2022	2023
Número de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios en el año del reporte	91.347	13.581
Número de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios desde su lanzamiento	N/A	92.401
Porcentaje de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios en el año de reporte	89	13
Porcentaje de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios desde su lanzamiento	N/A	89
Horas de formación en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios en el año de reporte	163.125	20.364
Horas de formación en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios desde su lanzamiento	N/A	183.489

El objetivo de la ESG Academy es potenciar la cultura en sostenibilidad a través de la formación en materias ESG.

#### ESG Academy

En 2023 lanzamos la ESG Academy, un espacio de formación dirigido a toda la plantilla de Telefónica. Existen dos formatos:

- **Online:** un espacio dentro de las plataformas de aprendizaje de Telefónica donde se aglutina la formación interna relacionada con sostenibilidad, así como cursos externos y diversos recursos de interés. El contenido está en español y es de autoconsumo. Se ha desarrollado una campaña de comunicación para dar a conocer tanto su lanzamiento como el contenido existente. Se han impartido más de 5.500 horas en formación, 2.500 empleados han sido formados y se han completado más de 3.300 cursos.
- **Live:** a través de la colaboración con Universitas (la universidad corporativa de Telefónica) y con otras áreas de la Compañía, hemos desarrollado cursos en directo

con ponentes externos e internos. Se han impartido formaciones acerca de los pilares clave de ESG para nuestro negocio, como por ejemplo, medioambiente, inclusión digital, privacidad y seguridad, etc., y cómo lo abordamos. A través de esta modalidad hemos formado a 1.054 empleados de España, Hispanoamérica y Brasil.

#### Otras formaciones ESG

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

##### Medioambiente (E):

- **Gestión medioambiental:** formación interna dirigida a empleados que tienen responsabilidad en el funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental para mejorar el desempeño de la Compañía.



Más información en 2.1. Responsabilidad con el medioambiente

- **Gestión de residuos:** formaciones dirigidas a responsables de diferentes áreas sobre el uso de la plataforma de gestión de residuos en todas nuestras operadoras.
- **Cambio climático:** se impartió una formación específica sobre gestión del cambio climático a los miembros del Consejo de Administración. Además, dentro de la iniciativa Planet Pledge, se incluyó una formación dirigida al equipo de marketing, comunicación y marca.



Más información en 2.11. Oferta e innovación sostenible

##### Sociedad (S):

- **Uso responsable de la tecnología:** formaciones que ayudan a los empleados, y sus familias, a ejercer un uso saludable de los dispositivos digitales.
- **Accesibilidad:** sensibilización de la plantilla a través de formatos amenos y dinámicos, como es el caso de unas videopildoras protagonizadas por personas con discapacidad física, audiovisual, orgánica, intelectual y psíquica. Adicionalmente, formación a departamentos y perfiles con una responsabilidad directa como Marca o áreas de desarrollo de producto.



Más información en 2.12. Inclusión digital

- **Discapacidad:** reforzamos nuestra oferta de sensibilización para todos los empleados, con información sobre los diferentes tipos de discapacidades y herramientas que facilitan el trato igualitario.

- **Diversidad:** los prejuicios y sesgos inconscientes, así como la importancia del liderazgo inclusivo son algunos de los temas que abordamos en nuestros talleres, manuales y cursos *online*. Además, hemos impartido sesiones formativas a nuestro Consejo de Administración y hemos continuado reforzando los grupos de afinidad para empleados LGBT+, personas con discapacidad, de diferentes razas o etnias, jóvenes y mujeres.

 [Más información en 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 2.16. Ética y cumplimiento](#)

- **Privacidad y seguridad:** formación dirigida a todos los empleados sobre protección de datos, roles de tratamiento y otros asuntos de seguridad.

 [Más información en 2.18. Privacidad y seguridad](#)

### 2.15.5.2. Campañas de sensibilización

Hemos llevado a cabo diversas campañas internas relacionadas con aspectos ESG (estrategia, principales avances, *rankings*, reconocimientos, sensibilización en fechas clave, etcétera) dirigidas a toda la plantilla.

En el caso de la ESG Academy, la campaña de comunicación se ha centrado en dar a conocer la plataforma, así como en la difusión de vídeos cortos o cursos exprés sobre cada una de las temáticas. Los canales principales utilizados han sido la red social interna *Workplace* y *newsletters*. Los *posts*, siempre con un director como portavoz, han alcanzado más de 40.000 visualizaciones.

### Medioambiente (E)

- Se han llevado a cabo campañas en torno a la economía circular, cambio climático y fechas especiales como 'La hora del Planeta'. Además se llevó a cabo el XIV Workshop de Energía y Cambio Climático.

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

### Sociedad (S)

- **Diversidad e inclusión:** participamos en la conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad y del Día Internacional del Orgullo LGBT+ a través de campañas de comunicación interna. Además, fuimos anfitriones del evento REDI to Connect Employees, el mayor encuentro de grupos de afinidad LGBT+ de España.

- **Discapacidad y accesibilidad:** videopíldoras protagonizadas por personas con discapacidad física, audiovisual, orgánica, intelectual y psíquica, que exponen sus necesidades y qué esperan de su equipo y su empresa, en un formato sencillo y ameno.

- **Conciliación:** hemos llevado a cabo un diagnóstico interno para conocer las barreras existentes para alcanzar un equilibrio entre la vida personal y profesional. Los resultados han sido difundidos internamente.

- **Uso responsable de la tecnología:** compartimos reflexiones de expertos en la materia a través de una *newsletter* interna, donde también conmemoramos días relevantes como el Día de la Internet Segura. Invitamos a nuestros empleados a participar de manera directa en el reto y el evento #MalamadreEnModoAvión para favorecer la desconexión digital.

### Gobernanza (G)

- **Privacidad y seguridad:** se reforzaron los programas internos de comunicación y concienciación para garantizar la llegada de los mensajes a todos los niveles y geografías de la Compañía.

 [Más información en 2.18. Privacidad y seguridad](#)

## Hitos

1 13% de empleados formados en el curso de Principios de Negocio Responsable en 2023.

2 Lanzamiento de la ESG Academy para empleados.

## 2.16. Ética y cumplimiento

### Puntos clave

#### Cero tolerancia

a la corrupción y el soborno en toda la cadena de valor. 5.823 proveedores adjudicatarios han recibido información sobre integridad en 2023.

94.990

empleados formados en materia de anticorrupción desde el lanzamiento de la Ventana Formativa en 2022.

#### Nueva Política

de Gestión del Sistema Interno de Información (Canal de Denuncias), que define los principios que lo rigen, con especial referencia a la protección del informante y la prohibición de represalias.

### 2.16.1. 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.

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, Dirección Global de Sostenibilidad (ESG) y área Legal).

### 2.16.2. Gobernanza

GRI 2-12, 2-23

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.

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.

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 *Chief Compliance Officer* reporta periódicamente al Consejo de Administración y a la Comisión de Auditoría y Control los principales aspectos del programa de cumplimiento del Grupo Telefónica, entre los que se encuentran las prácticas del Grupo en materia de integridad y de lucha contra la corrupción y el soborno.

## Gobernanza de la ética y el cumplimiento

### Consejo de Administración



### 2.16.3. Políticas

Las normativas internas elaboradas de acuerdo con el Marco Normativo del Grupo Telefónica, 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 del Estatuto de la Función de Cumplimiento.
  - Reglamento 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 Sistema Interno de Información.
  - Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información.
- 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 de Sanciones.
- Política sobre Derecho de la Competencia.

### 2.16.4. Impactos, riesgos y oportunidades

Uno de nuestros principales retos para asegurar el futuro y la sostenibilidad de la Compañía y nuestro impacto positivo en la sociedad es consolidar una cultura ética y de cumplimiento. De este modo, contribuimos al

desarrollo económico y social de las comunidades locales donde operamos y garantizamos la confianza de todos nuestros grupos de interés.

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 de acuerdo con la legislación aplicable. El riesgo de cumplimiento forma parte del mapa de riesgos del Grupo, permitiendo de esta forma alcanzar nuestros objetivos y contribuir a la creación de valor.



Más información en Capítulo 3. Riesgos

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.

### 2.16.5. Plan de acción y compromisos GRI 2-23, 2-25

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

Todo ello se recoge en la Memoria Anual de la Función de Cumplimiento 2023, donde se establecen las principales líneas de actuación del área de Cumplimiento durante ese año. Esta información se completa con el Plan de Actuación del siguiente ejercicio y ambos son reportados a la Comisión de Auditoría y Control.

#### Objetivos

- Desarrollo e implementación en 2024 de una nueva formación para refrescar el conocimiento en materia anticorrupción.
- Refuerzo del entorno de control del modelo de compras del Grupo Telefónica mediante la implementación definitiva de nuevos protocolos de *compliance* y/o adaptación de los ya existentes.

### 2.16.5.1. Cumplimiento

#### GRI 205-2

El Estatuto de la Función de Cumplimiento, aprobado por el Consejo de Administración en 2016, y cuya última actualización ha sido en julio de 2023, 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, que despliega su actividad a través de las siguientes funciones:
  - Función de Cumplimiento: encargada de la coordinación del marco normativo del Grupo. Desempeña un papel clave en el establecimiento de normativas y protocolos encaminados a prevenir comportamientos contrarios a las leyes y reglamentos, con diferente nivel en función de la sensibilidad.
  - Gestión del conocimiento: implica acciones de formación y concienciación en materias tales como anticorrupción, prevención penal, sanciones y apoyo a otras formaciones de la Compañía.
  - Evaluación continua sobre el riesgo de cumplimiento y de la efectividad de los controles.
  - 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).

Otra línea está dirigida a la coordinación de todas aquellas iniciativas que estén relacionadas con la implicación por parte de los terceros de la observancia de las normas. En ese sentido, Telefónica considera de máxima importancia que los terceros, con los que interactúa en el marco de determinadas relaciones, cumplan con los correspondientes estándares de ética empresarial.

Así, además de la implementación de determinadas medidas tales como declaraciones responsables y protecciones contractuales, hemos desarrollado **protocolos de valoración de proveedores y socios comerciales desde el punto de vista de cumplimiento**. En ellos se valoran riesgos de anticorrupción, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, y su implantación se realiza en un entorno de mejora continua. En ese contexto, los controles de contratación y pagos de Telefónica resultan especialmente relevantes, de ahí la participación de *compliance* en los mismos.



Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

#### • Reacción y respuesta

- **Reacción** hace referencia a los protocolos de actuación existentes para situaciones de indicios de incumplimiento. Telefónica cuenta con un Sistema Interno de Información adaptado a la Ley 2/2023, para fomentar el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable, de la legalidad y demás normas internas. El sistema cuenta con los mecanismos oportunos para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones y denuncias que se remitan a través del mismo.
 

Por nombramiento del Consejo de Administración, el *Chief Compliance Officer* es el responsable del Sistema Interno de Información, desarrollando sus funciones de forma autónoma y disponiendo para ellos de los necesarios medios personales y materiales.
- **Respuesta** engloba la remediación de las consecuencias mediante la mitigación de las consecuencias de toda índole asociadas a una posible infracción o a 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	 <b>Privacidad y protección de datos de carácter personal</b>	 <b>Relaciones con competidores</b>	 <b>Seguridad, incluyendo la protección de la información confidencial</b>	 <b>Inteligencia artificial</b>
	 <b>Laboral</b>	 <b>Sostenibilidad y DD.HH.</b>	 <b>Cumplimiento de normativa específica del sector y promesa al cliente</b>	
	 <b>Cumplimiento fiscal</b>	 <b>Cumplimiento de normativa financiera específica - blanqueo de capitales y FT</b>	 <b>Ámbitos regulados en materia de cumplimiento (seguros y planes y fondos de pensiones)<sup>1</sup></b>	

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**  
GRI 2-23, 205-1

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

Respecto a las políticas y procedimientos implantados en el Grupo Telefónica para luchar contra la corrupción y el soborno, cabe destacar las normativas internas específicas en esta materia, siendo la más relevante la **Política Anticorrupción**, en consonancia con lo establecido en la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción de 2004.

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 se complementa con la **Normativa de Conflictos de Interés** y la **Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina**, entre otras.

La Normativa de Conflicto de Interés exige actuar en todo momento, y en especial ante un conflicto de interés, respetando los principios corporativos de **lealtad, confidencialidad e integridad**. Además, regula 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 ese interés o beneficio profesional entrar en colisión con los intereses de cualquier empresa del Grupo Telefónica.

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 2023, el 100%<sup>2</sup> de los directivos en situación activa laboral 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.

Como parte 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. Esto incluye, entre otras materias, pero con especial relevancia,

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Únicamente está pendiente un directivo que se encuentra en situación de baja laboral.

integridad, que tiene en cuenta las obligaciones asociadas a los Principios de Negocio Responsable, en particular en lo relativo a prácticas que prevengan la corrupción. Con una periodicidad semestral se lleva a cabo el ejercicio de revisión del mapa de riesgos de las operadoras, incluido el riesgo básico de cumplimiento.

En 2023, 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.

	2022	2023
Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	100%	100%



Más información en 3. Riesgos

Cuentan con certificación UNE 19601:2017 sobre Sistema de Gestión del *Compliance* Penal las sociedades de Telefónica, S.A. y Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, así como las empresas de su perímetro (Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U. y Teleinformática y Comunicaciones, S.A.U), renovadas todas ellas en 2023.

Asimismo, en 2023 renovaron su certificación ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión Antisoborno las sociedades de Colombia Telecomunicaciones y Telefónica del Perú S.A. Además, obtuvieron por primera vez dicha certificación el pasado año las empresas de Telefónica de España, S.A.U y Telefónica Móviles España, S.A.U, así como las compañías de su perímetro (Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U. y Teleinformática y Comunicaciones, S.A.U) y Telefónica Cybersecurity&Cloud Tech Perú SAC.

### Cumplimiento en materia de sanciones

En la actualidad, los regímenes de sanciones internacionales, entendidos 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.

Telefónica está comprometida en desarrollar su actividad en cumplimiento de los regímenes de sanciones internacionales que le puedan ser de aplicación en cada momento. La **Normativa sobre Sanciones** define los principales controles en esta materia y refuerza el compromiso de Telefónica respecto al cumplimiento de los regímenes de sanciones.

<sup>3</sup> 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).

### Cumplimiento en materia de competencia GRI 206-1

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.

Para robustecer nuestro programa de cumplimiento en esta materia, en 2022 el Consejo de Administración aprobó la primera **Política sobre Derecho de la Competencia del Grupo Telefónica**. Con ella formalizamos nuestro compromiso con el Principio de Competencia Leal, consagrado en los Principios de Negocio Responsable, en una norma que facilita el cumplimiento con las prácticas de competencia leales en todos los mercados y que refleja 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 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.

Además, en relación al nuevo Reglamento 2022/2560 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre subvenciones extranjeras que distorsionan el mercado interior, se han impartido sesiones específicas a distintas áreas de la Compañía con el fin de que los empleados conozcan las nuevas obligaciones y puedan cumplirlas.

Asimismo, el Grupo dispone de directrices relativas a la participación en organizaciones sectoriales y reuniones con competidores que aseguren el cumplimiento del Derecho de la Competencia en materia de intercambio de información sensible. 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 2023 no se identificó ningún procedimiento judicial material<sup>3</sup> en curso por infracción de la normativa de derecho de la competencia y no se abonó ninguna multa por prácticas anticompetitivas.

	2022	2023
Número de procedimientos judiciales materiales en curso en relación con incumplimientos por prácticas anticompetitivas durante el último año fiscal	0	0
Importe total de sanciones materiales abonadas por prácticas anticompetitivas en el último año fiscal (M€)	67	0



Más información en los Estados financieros consolidados

## Cumplimiento en materia de blanqueo de capitales

### GRI 205-2

Por lo que respecta al blanqueo de capitales, la Compañía dispone de **controles en materia de pagos** como, por ejemplo, procedimientos de debida diligencia 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 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 y financiación del terrorismo**, tanto a nivel Grupo como por jurisdicción y/o tipo de entidad o actividad.

### 2.16.5.2. Formación

#### GRI 205-2

Un elemento clave para promover una cultura ética dentro de la Compañía es la formación en materia anticorrupción. Esta 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 2.15. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad](#)

- Curso sobre la **Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)**, 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.

- Formación en programa de materia de **sanciones económicas**. Durante 2023 seguimos impartiendo sesiones a áreas *target* de la Compañía.

Los cursos de Principios de Negocio Responsable, Derecho de la Competencia, FCPA y Prevención Penal en Telefónica S.A. se integraron en la llamada **Ventana Formativa** que fue lanzada en junio 2022 en todo el Grupo. Durante el ejercicio 2023 han recibido formación en materia anticorrupción 32.432 empleados, lo que supone un 31% de la plantilla promedio.

Por lo que se refiere al Consejo de Administración, todos sus miembros han recibido formación en materia de anticorrupción, con la excepción de las dos nuevas incorporaciones producidas en el mes de diciembre de 2023, a quienes se les facilitará al inicio del ejercicio 2024.

- Información en **materia de integridad a terceros**. Con el objetivo de compartir con nuestra cadena de valor la principal regulación en materia de integridad y las consecuencias de incumplirla, en 2023 se lanzó un proyecto a través del cual se envía semestralmente esta información a todos los proveedores adjudicatarios del semestre inmediatamente anterior. A cierre del presente Informe, un total de 5.823 proveedores han recibido esta información.

### Formación en anticorrupción desde el lanzamiento de la Ventana Formativa 2022

	2022	2023
Número de empleados formados en anticorrupción desde su lanzamiento	94.840	94.990
Porcentaje de empleados formados en anticorrupción desde su lanzamiento	93%	91%

### Concienciación

Otro de los elementos esenciales del programa de cumplimiento es la concienciación. Junto a la publicación de noticias e información actualizada en los canales internos del Grupo, existen diversas iniciativas, tanto a nivel global como local, orientadas a fomentar la cultura de cumplimiento entre los empleados. De las acciones desarrolladas en 2023 cabe destacar:

- a. El **Compliance Day**, una jornada global de concienciación interna que persigue acercar la función de Cumplimiento al negocio y sensibilizar a los empleados sobre cuestiones de actualidad en el marco de nuestro Programa de Cumplimiento. Como parte de esta actividad se lanzó un concurso **Desafío Compliance**, cinco juegos relacionados con temas de cumplimiento.
- 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 2023 se celebró la quinta edición,

reconociendo a 83 empleados a nivel local y global de diversas operaciones y sociedades.

c. Los **Cafés de compliance**, encuentros informales para acercar la función de Cumplimiento a diferentes áreas del Grupo, reforzando la concienciación sobre la

importancia de actuar correctamente ante determinadas situaciones que se pueden presentar en el día a día.

### Empleados formados en anticorrupción en 2023 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	132	292	2.986	3.410
Brasil	803	967	14.498	16.268
España	657	337	4.778	5.772
Hispan	352	390	5.366	6.108
Resto	33	99	742	874
<b>Total</b>	<b>1.977</b>	<b>2.085</b>	<b>28.370</b>	<b>32.432</b>

### % de empleados formados en anticorrupción en 2023 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	53%	36%	40%	40%
Brasil	46%	37%	21%	46%
España	41%	12%	21%	21%
Hispan	46%	13%	20%	20%
Resto	51%	43%	74%	67%
<b>Total</b>	<b>44%</b>	<b>22%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>

### 2.16.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de Denuncias y Consultas GRI 2-16, 2-26

#### Denuncias GRI 3-3, 406-1

Durante el ejercicio 2023, Telefónica **adaptó su Canal de Denuncias a las nuevas exigencias normativas**. En este sentido, el Consejo de Administración aprobó en junio de 2023 la Política y el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica, alineándolos a la Ley española 2/2023, del 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Además, nombró al *Chief Compliance Officer* responsable del Sistema Interno de Información (el Sistema). La Política establece los principios generales que rigen el Sistema, la protección al denunciante y la prohibición de represalias y el procedimiento que regula las actividades para gestionar las denuncias.

El Canal de Denuncias forma parte del Sistema y es el mecanismo preferente que Telefónica pone a disposición de todos los empleados, directivos y administradores de sus sociedades, así como de los terceros que se relacionen con las mismas, para que puedan comunicar

de forma anónima o personal cualquier información sobre el Grupo Telefónica que pueda suponer una presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas.

Todas las comunicaciones pueden realizarse por escrito o verbalmente. El Canal de Denuncias **es accesible 24x7 a través de diferentes medios como la página web e Intranet de la Compañía, números de teléfono gratuitos, así como cuentas de correo electrónico específicas**. Además, el canal permite consultar el estado de la denuncia, añadir información y contactar con el equipo encargado de su análisis.

El área de Cumplimiento tramita las denuncias recibidas con diligencia y prontitud, promoviendo su comprobación e impulsando las medidas para su resolución o mitigación, de acuerdo con las normativas y procedimientos internos establecidos.

Las denuncias pueden tener diferentes casuísticas. Estas son las principales:

- Conflicto laboral (acoso laboral, sexual y discriminación).
- Condiciones laborales.

- Privacidad/seguridad de la información.
- Actos contrarios a la integridad de la Compañía (corrupción pública y privada).
- Fraude patrimonial.
- Trato de favor.
- Reporte financiero, que incluye eventuales irregularidades sobre temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o al control interno sobre el reporte financiero, en cumplimiento de la sección 301

de la Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos, entre otros requerimientos.

- Incumplimiento normativo/contractual/legal.

En 2023, recibimos 912 denuncias en el Canal de Denuncias. Como resultado de las investigaciones, 328 resultaron fundadas. En relación a las denuncias fundadas, la Compañía estableció planes de acción individualizados tendentes a solventar o mitigar las situaciones detectadas. Entre estos planes de acción se encuentra la terminación de 109 contratos de trabajo.

## Denuncias

Naturaleza denuncias fundadas	2022	2023
	% sobre total de las denuncias fundadas	% sobre total denuncias fundadas
Incumplimiento normativo	15%	17%
Fraude	21%	32%
Acoso laboral/sexual y/o discriminación	3%	8%
Conflicto de interés	5%	7%
Privacidad/Seguridad de la Información	3%	1%
Conducta inadecuada y otros conflictos en el entorno laboral	41%	25%
Otros	12%	10%
<b>Número Total</b>	<b>374</b>	<b>328</b>

## Principales indicadores sobre denuncias GRI 205-3

	2022	2023
Denuncias recibidas	808	912
Denuncias fundadas	374	328
Medidas de terminación del contrato de trabajo adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas	118	109
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 adoptadas en relación con casos de discriminación confirmados	0	0

En 2023, *Compliance* dedicó 9.829 jornadas (10.020 en 2022) a las actividades vinculadas a la gestión de denuncias que se clasifican en función de su naturaleza en la tabla anterior.

## VMO2

	2023
Casos confirmados de corrupción	0

## Consultas

Además, contamos con un canal a través del cual todos nuestros grupos de interés pueden consultar, de forma anónima o personal, sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable.

En 2023 recibimos 622 consultas relacionadas con estos Principios. La siguiente tabla desglosa las consultas recibidas por temáticas<sup>4</sup>:

### Consultas<sup>5</sup> 418-1

	2022	2023
Comunicación responsable	6	5
Integridad	9	4
Medioambiente y Ecoeficiencia	67	35
Cadena de suministro	14	4
Privacidad	32	10
Accesibilidad	5	11
Innovación sostenible	3	0
Derechos Humanos	5	2
Derechos del Niño	0	0
Libertad de expresión	0	2
Diversidad y gestión del talento	14	18
Red, Infraestructuras y Mantenimiento	N/A	169
Responsabilidad con el Cliente	N/A	85
Socios y proveedores	N/A	5
Uso responsable de la tecnología	N/A	0
Incidencia repetida	N/A	9
Otros	556	263
<b>Total</b>	<b>711</b>	<b>622</b>

En 2023, como en los años anteriores, la gestión de estas consultas permitió 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.

Con el objetivo de mejorar la gestión de las consultas recibidas, en 2023 se realizó una actualización de la herramienta que, entre otras mejoras, permite establecer una comunicación bidireccional con los *stakeholders*. Asimismo, también se actualizó el [Reglamento sobre la gestión del Canal de Consultas](#) para adaptarlo a este nuevo escenario.

## 2.16.5.4. Supervisión del Control Interno

El Grupo Telefónica 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). El uso de este Marco, por parte del Grupo, facilita el reconocimiento y validez del sistema de control interno de la Compañía ante terceros, tales como auditores externos u organismos supervisores. Así, por ejemplo, la Securities and Exchange Commission (SEC) reconoce expresamente al marco integrado de COSO como un referente válido de modelo del Control Interno. Conforme a los marcos aplicables en materia de Gobierno Corporativo, el Control Interno considera tanto los aspectos financieros como los de sostenibilidad, incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, reputacionales y de cumplimiento normativo.

El Consejo de Administración de Telefónica se configura como el máximo órgano de supervisión y control de la Compañía, sirviéndose del apoyo de la Comisión de Auditoría y Control en sus funciones de supervisión. La Dirección de Auditoría Interna, a su vez, apoya a la Comisión de Auditoría y Control en sus competencias sobre el aseguramiento del sistema de control interno, a través de diferentes vías de actuación. Para mayor detalle sobre las actividades de la función de Auditoría Interna, ver en este Informe el apartado 4.7. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el Proceso de Emisión de la Información Financiera (SCIIF).

De acuerdo con los requerimientos establecidos por la Ley Sarbanes-Oxley ('SOX Act') de los Estados Unidos de América, el Grupo Telefónica se ve sujeto a diversos requerimientos que le suponen llevar a cabo relevantes requisitos de supervisión sobre el entorno de control interno de la información financiera, así como actuaciones ligadas a la prevención del fraude y la corrupción, y otros aspectos más amplios de control interno en la Compañía que pueden acabar afectando a la información que se debe publicar. Estos procedimientos de supervisión persiguen, entre otros, los siguientes objetivos:

- Reforzar el gobierno corporativo estableciendo requisitos de supervisión más estrictos por parte de la Dirección y del Consejo de Administración, ayudando así a la prevención del fraude.
- Incrementar la responsabilidad de la Dirección de la Compañía en todos los niveles de gestión sobre la exactitud y completitud de los informes financieros, imponiendo sanciones severas ante la ejecución de actividades fraudulentas.

<sup>4</sup> Durante 2023 se realizó una ampliación de las temáticas del Canal de Consultas. Esto permitió mejoras en la identificación y disminución del número de consultas recibidas en la categoría 'Otros' a partir del segunda semestre.

<sup>5</sup> Se realizan cambios en la metodología de reporte, mostrando el desglose por temáticas de las consultas recibidas en vez de gestionadas. Para permitir la comparabilidad, se recalculan los datos de 2022 según este criterio.

- Proteger a los denunciantes, fomentando la denuncia de fraudes empresariales, evitando posibles represalias.
- Determinar la necesidad de establecer y evaluar periódicamente un marco de controles internos sobre la información financiera para reducir el riesgo de fraude financiero.

Dichos procedimientos ligados al SOX Act requieren de esta manera supervisar el control interno sobre la información financiera, y la información a publicar, en general, para identificar cuestiones de fraude en las que pudieran haber estado involucrados directivos de la Compañía que se encuentren en una posición en la que pueden ejercer influencia sobre los Estados Financieros o sobre aquellas personas que los preparan.

Desde la perspectiva de la prevención del fraude, estas actividades actúan como una herramienta relevante para la consecución de dicho objetivo a través del correcto funcionamiento de los controles internos, al evaluarse con periodicidad anual la efectividad de los mismos, que tiene como objetivo identificar y remediar deficiencias de control que pudieran explotarse para actividades fraudulentas.

El Grupo Telefónica, a través del área de Auditoría Interna, con independencia funcional y jerárquica ya que reporta directamente a la Comisión de Auditoría y Control, a efectos de cumplir con la Ley Sarbanes-Oxley, y otros requerimientos legales, evalúa anualmente la efectividad de los controles internos (sobre procesos, sistemas y protocolos de gestión de riesgos), así como de los controles a nivel entidad (*entity level controls*), reportando la Compañía públicamente dicha efectividad.

Estas actividades de supervisión incluyen la revisión de controles a nivel entidad del dominio de Ética, y se complementan igualmente otros procedimientos de la Compañía en la prevención y detección del fraude, identificando debilidades de control y recomendando mejoras en relación con aspectos relacionados con estas posibles prácticas.

Asimismo, de manera complementaria, desde el área de Auditoría Interna se llevan a cabo diferentes tipos de actividades y procedimientos de revisión sobre aspectos de fraude para la evaluación de sus impactos sobre el diseño u operatividad del control interno. Algunas de las líneas de actuación de Auditoría Interna en este ámbito se indican a continuación:

- Revisiones específicas de las parametrizaciones de seguridad de elementos de Red y Sistemas de TI.
- Revisiones de carácter tecnológico sobre procesos clave de TI, aplicaciones, así como de aspectos de Ciberseguridad y Privacidad de Datos.
- Revisiones periódicas de cumplimiento normativo en aspectos como la prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Revisiones de cumplimiento de aspectos de GDPR y Privacidad de Datos.

- Supervisión de controles sobre reporte y desglose de Operaciones Vinculadas, así como del cumplimiento de controles del modelo de Prevención de Delitos Penales.
- Revisiones sobre determinados controles en materia del programa de cumplimiento, entre los que se encuentran controles específicos en materia anticorrupción.

El Grupo Telefónica, para llevar a cabo sus procedimientos de supervisión del control interno sobre la información financiera, ejecuta actividades de revisión a través del área de Auditoría Interna, destinando con carácter recurrente y periodicidad anual un esfuerzo superior a 15.000 jornadas. Asimismo, el Auditor Estatutario emite públicamente sus propias conclusiones independientes sobre dicho entorno de control interno. Estos esfuerzos de revisión se diseñan alcanzando las coberturas necesarias sobre los procesos de elaboración y reporte de la información financiera consolidada del Grupo Telefónica, a los efectos de poder concluir con un nivel de aseguramiento razonable sobre el sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

Por otra parte, las actividades de supervisión de Auditoría Interna, complementarias a los anteriores, y correspondientes a otras revisiones tecnológicas, a auditorías de procesos de *reporting* y de negocio, así como a otras actividades de Auditoría Interna no recogidas en otros apartados de este Informe, suponen unos esfuerzos recurrentes superiores a 29.500 jornadas anuales.

Nuestro Canal de Denuncias y Consultas está disponible en Internet en diferentes idiomas para todos nuestros *stakeholders*, incluidos los proveedores.

## Hitos

- 1 Nuestro Sistema Interno de Información ha sido adaptado a la Ley española 2/203 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- 2 Se ha compartido con nuestros proveedores la principal regulación existente en materia de integridad y las consecuencias de su incumplimiento.
- 3 Casi el 95% de las consultas recibidas a través del Canal de Consultas han sido resueltas durante el año de reporte.

## 2.17. Transparencia fiscal

### Puntos clave

19

euros por cada 100 euros de nuestra cifra de negocio es la contribución tributaria de Telefónica en 2023 a nivel global.

7.580

millones de euros de impuestos pagados, de los que 2.464 millones son soportados y 5.116 de impuestos recaudados en el ejercicio.

MSCI

y S&P DJSI nos han otorgado la máxima puntuación, un año más, por nuestra transparencia fiscal.

### 2.17.1. 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 el estándar GRI 207 permiten a Telefónica conseguir algunas de las metas de los ODS que se ha propuesto.

### 2.17.2. 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 consiguiente, 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.

### 2.17.2.1. 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.

### 2.17.2.2. 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).

### 2.17.3. 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.

### 2.17.4. Impactos, riesgos y oportunidades GRI 207-2

Somos conscientes del **impacto** que generamos en la sociedad y de nuestra contribución al desarrollo económico, mediante los impuestos y otras contribuciones específicas. Por esta razón, la transparencia es clave para comunicar la información fiscal de manera visible, comprensible y completa. Esto nos permite generar confianza a todos nuestros grupos de interés.

Respecto a los **riesgos** fiscales, y tal y como se define con carácter general para la Compañía, el Grupo cuenta con un nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable establecido a nivel corporativo; entendiéndose por ello la disposición a asumir cierto nivel de riesgo, en la medida que permita la creación de valor y el desarrollo del negocio, consiguiendo un equilibrio adecuado entre crecimiento, rendimiento y riesgo.

Para la evaluación de la tolerancia al riesgo fiscal, la Compañía tiene en consideración las diversas circunstancias que puedan afectar a este tipo de riesgos, como el entorno jurídico, político y normativo del país en cuestión. En consecuencia, este umbral de sensibilidad se analiza anualmente en base a los criterios antes mencionados, tanto para el conjunto del Grupo como para las principales compañías que lo componen. En cualquier caso, la evaluación de la tolerancia al riesgo fiscal se realiza por el Grupo, siempre, sobre la base de un correcto y estricto cumplimiento de la normativa tributaria en cada uno de los países en los que tenemos presencia.

Como se menciona en la web corporativa, en Compromiso/Cómo trabajamos, gestionamos los riesgos fiscales para prevenir y reducir los litigios fiscales a aquellos que sean necesarios para defender 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 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.

#### 2.17.4.1. 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 (*Directive on Administrative Cooperation*), hemos desarrollado un procedimiento para detectar y reportar los mecanismos sujetos a notificación.

#### 2.17.5. 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.

### 2.17.5.1. 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.

### 2.17.5.2. 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 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 y MSCI.

### 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 denuncias y consultas– para informar de las inquietudes sobre comportamientos poco éticos o ilegales y la integridad de la Compañía en relación con la fiscalidad.

[Más información en 2.16. Ética y cumplimiento](#)

## El Canal de denuncias y consultas de Telefónica atiende temas fiscales reportados por los diferentes grupos de interés.

### 2.17.6. Progreso en 2023

GRI 207-2

#### 2.17.6.1. Contribución al desarrollo de las economías y de las haciendas locales

GRI 201-4

En 2023, nuestra contribución tributaria total (CTT) ascendió a 7.580 millones de euros (2.464 millones de euros a impuestos soportados y 5.116 millones de euros a impuestos recaudados), lo que supone el 50% de nuestro valor distribuido<sup>1</sup> (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 2023 fue de 28 millones de euros (17 millones de euros en 2022), que incluyen el cobro de subvenciones de capital y subvenciones por otros ingresos.

<sup>1</sup> Calculado en base a metodología propia.

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 asimilables con impacto en la cuenta de pérdidas y ganancias, tasas, impuestos locales y pagos a la seguridad social.

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 Compañía, tales como impuestos indirectos, retenciones a los trabajadores y otras retenciones.

[Más información en 2.13. Contribución e impacto en las comunidades](#)

#### 2.17.6.2. Contribución en los países

GRI 207-4

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 o se presta conjuntamente con otros operadores se han incluido en el apartado 'Otros'. Todos los importes se detallan en millones de euros y hacen referencia al ejercicio 2022.

Las principales sociedades que componen el Grupo Telefónica, así como su actividad principal, se pueden consultar en los Estados Financieros Consolidados 2023.

[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, así como la participación en resultados de las inversiones puestas en equivalencia.

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 desglose de 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 2022

Jurisdicción fiscal	Ingresos terceros	Ingresos vinculados	Total Ingresos	Beneficio o pérdida antes de impuestos <sup>2</sup>	Impuesto sobre el beneficio pagado <sup>3</sup>	Impuesto sobre el beneficio	Nº de empleados <sup>4</sup>	Activos tangibles
Alemania	8.894	113	9.007	752	103	(174)	7.716	3.518
Argentina	2.449	129	2.578	(166)	61	34	11.725	1.489
Brasil	9.734	75	9.809	921	250	143	34.666	6.250
Chile	1.957	144	2.101	64	9	(6)	4.118	1.165
Colombia	1.687	130	1.817	136	69	134	6.145	734
Ecuador	477	9	485	23	(2)	9	940	231
España	15.354	1.839	17.193	798	383	77	27.357	8.466
México	1.212	71	1.283	(228)	10	9	1.894	134
Perú	1.936	27	1.963	(100)	112	259	4.554	1.198
Uruguay	272	143	415	152	15	18	591	339
Venezuela	275	86	361	95	10	50	1.644	50
Otros	799	(1.039)	(241)	236	(8)	18	1.134	139
<b>Total</b>	<b>45.046</b>	<b>1.726</b>	<b>46.771</b>	<b>2.682</b>	<b>1.010</b>	<b>571</b>	<b>102.483</b>	<b>23.714</b>

<sup>2</sup> Beneficio o pérdida antes de impuestos e impuesto sobre beneficios, ajustados 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 diferencias entre el resultado del informe país por país y la contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo se corresponden con las sociedades que reportan por el método de puesta en equivalencia.

<sup>3</sup> 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 CC.AA.CC. del citado ejercicio. Las retenciones ingresadas en las distintas administraciones se han imputado a la jurisdicción que efectivamente soporta las mismas.

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

### 2.17.6.3. 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 2022, 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 periodos 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 2022 se produjeron registros contables extraordinarios en la cuenta de gasto por Impuesto sobre Sociedades que justifican una parte importante de las diferencias entre el tipo legal y el efectivo.

En este sentido, principalmente se registraron en España los efectos derivados del acuerdo de Ejecución de la Sentencia de la Audiencia Nacional de 24 de octubre de 2022 con su correspondiente impacto en los créditos fiscales de la Compañía, la reversión de una provisión fiscal en Alemania consecuencia del cierre de la inspección fiscal de Group 3G UMTS Holding GmbH y el registro de una provisión para contingencias fiscales por Telefónica del Perú.

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 consolidado 2023 <sup>5</sup>	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado 2022 <sup>5</sup>	Impuestos totales soportados 2023	Impuestos totales recaudados 2023	Totales 2023
Alemania	624	697	343	905	1.248
Argentina	(167)	(166)	169	241	410
Brasil	1.063	919	679	1.526	2.205
Chile	(122)	64	6	78	84
Colombia	(100)	118	140	123	263
Ecuador	(20)	23	51	18	70
España	(1.264)	795	950	1.938	2.887
México	(19)	(228)	21	59	81
Perú	(157)	(103)	30	126	156
Uruguay	148	152	24	35	59
Venezuela	101	95	16	18	34
Otros	(1.899)	316	34	48	83
<b>TOTAL</b>	<b>(1.812)</b>	<b>2.682</b>	<b>2.464</b>	<b>5.116</b>	<b>7.580</b>

<sup>5</sup> Beneficio o pérdida antes de impuestos e impuesto sobre beneficios, ajustados 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 diferencias entre el resultado del informe país por país y la contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo se corresponden con las sociedades que reportan por el método de puesta en equivalencia.

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

### Contribución tributaria por regiones

Millones de Euros	2023		2022	
	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado	Impuesto sobre beneficios <sup>6</sup>	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado	Impuesto sobre beneficios
Europa	(640)	439	1.492	486
Brasil	1.063	201	919	250
Hispania	(336)	142	(45)	282
Otros	(1.899)	9	316	(8)
<b>TOTAL</b>	<b>(1.812)</b>	<b>790</b>	<b>2.682</b>	<b>1.010</b>

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.

## Hitos

- 1 Telefónica es una de las 35 compañías que han presentado voluntariamente el [Informe de Transparencia del ejercicio 2022](#) ante las Autoridades Fiscales en España.
- 2 Impuestos soportados y recaudados por importe de 2.887 millones de euros en España y 2.205 millones en Brasil.

<sup>6</sup> Se excluyen en 2023 las devoluciones percibidas de distintas administraciones, y que se corresponden con excesos en los pagos de impuestos de ejercicios anteriores, concretamente se han excluido 293 millones de euros en España y 43 millones en Perú y Chile. Respecto al 2022, 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 CC.AA.CC. de 2022. Las retenciones ingresadas en las distintas administraciones se han imputado a la jurisdicción que efectivamente soporta las mismas.

## 2.18. Privacidad y seguridad

### Puntos clave

#### Datos

de clientes supervisados al más alto nivel con unos elevados estándares de privacidad y seguridad.

>95%

de contratos/RFPs con proveedores contendrán requisitos de seguridad para 2025.

75.821

horas de formación para nuestros empleados en protección de datos y ciberseguridad con más de 94.642 asistentes.

### 2.18.1. Visión

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.
- **Empoderamiento:** 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 permitan el control de los datos y el desarrollo tecnológico adecuado para generar el máximo respeto por la privacidad y la seguridad de la información.



Más información en 2.12.4.4. Uso seguro y responsable de la tecnología

También reconocemos la importancia de la concienciación y la formación en este ámbito de todos nuestros empleados y terceros relevantes. Para ello, se destinan cursos específicos de privacidad dirigidos a empleados de toda la huella Telefónica y se remiten contenidos formativos de privacidad a los proveedores más relevantes desde el punto de vista de privacidad.

Además, Telefónica es líder a nivel global en el desarrollo y comercialización de **productos y servicios de ciberseguridad y seguridad gestionada**.

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.

## 2.18.2. Privacidad

### 2.18.2.1. 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.

### 2.18.2.2. Objetivos

Nuestro objetivo es reducir la exposición al riesgo y aumentar la confianza digital, y por lo tanto actualizamos continuamente nuestros procesos y políticas:

- Aprobación e implantación de las normas corporativas vinculantes (BCRs o *Binding Corporate Rules* en inglés) en 2024. Las BCRs son políticas de protección de datos seguidas por las empresas de la UE, para garantizar las transferencias de datos personales fuera de la UE. Incluyen todos los principios generales de protección de datos para garantizar salvaguardias adecuadas en las transferencias de datos. Tienen carácter legalmente vinculante y son aprobadas por la Autoridad nacional competente.
- Actualización de la Normativa de Privacidad del Grupo para su adecuación a BCRs en 2024.
- Actualización del Centro de Privacidad Global, que forma parte del Centro Global de Transparencia, en 2024.
- Implantación del Modelo de Gobierno de Inteligencia Artificial de conformidad con la normativa interna. A tal fin, se ha desarrollado una aplicación para el registro de los Sistemas IA que se desarrollen, utilicen o comercialicen en el Grupo Telefónica, así como para la identificación de los riesgos asociados al mismo y los requisitos que fueran de aplicación tanto para la minoración de riesgos como para el cumplimiento de la normativa aplicable.
- Actualización y ampliación anual del alcance de la formación tanto a empleados como a terceros.
- Seguir impulsando planes de auditoría anuales en todo el Grupo Telefónica en materia de privacidad, incorporando las BCRs para identificar las mejores prácticas.

### 2.18.2.3. 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.

A través de nuestra gestión global de la privacidad buscamos un alto nivel de protección de datos transparente en todas las empresas del Grupo.

La puesta en marcha de nuestras BCRs, en fase de aprobación por las autoridades europeas, nos permitirá elevar aún más nuestro nivel de compromiso con la privacidad.



Más información en 2.18.2.7. Progreso 2023 > Normas Corporativas Vinculantes

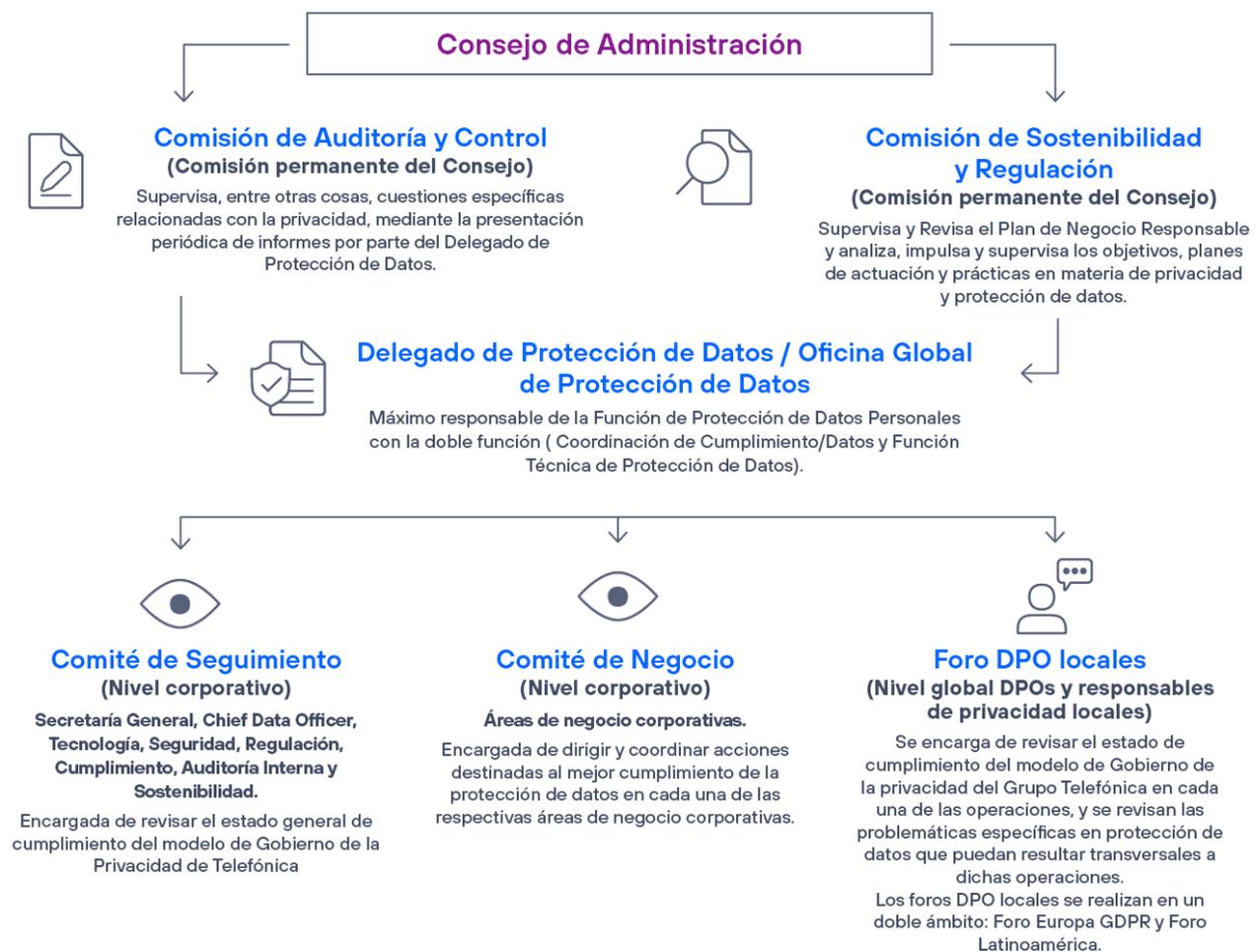
El máximo responsable de la protección de datos personales del Grupo es el delegado global de Protección de Datos o DPO, quien coordina la supervisión del cumplimiento de la normativa. En particular:

- Recoge la información necesaria para identificar los tratamientos de datos.
- Informa y asesora al responsable o al encargado del tratamiento sobre sus obligaciones.
- Supervisa el cumplimiento de las políticas de la Compañía y valora el impacto de los nuevos proyectos desde el punto de vista de privacidad.
- Establece las directrices y metodologías relativas a la gestión de riesgos y evaluaciones de impacto relativos a la privacidad.
- Mantiene y conserva la documentación que exige la normativa vigente, y canaliza las notificaciones y comunicaciones. Actualiza y mantiene los registros de tratamientos que corresponden a su organización.
- Actúa como contacto con la autoridad supervisora, velando por la aplicación de criterios de homogeneidad en las comunicaciones y cooperando con la misma.

Para **asegurar el cumplimiento** de esta función, las diferentes áreas corporativas se reúnen semestralmente en el comité de seguimiento del modelo de gobierno, el comité de negocio y los delegados de protección de datos locales.

Por su parte, la Comisión de Auditoría y Control tiene como función apoyar al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión. **El DPO reporta anualmente al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Control.**

Asimismo, la Comisión de Sostenibilidad y Regulación (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 sobre la implementación del plan a través de la Dirección Global de Sostenibilidad (ESG).



## 2.18.2.4. 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.



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.

Los interesados pueden obtener acceso e información adicional de nuestras políticas de forma sencilla a través de nuestro [Centro Global de Transparencia, ubicado en nuestra página web](#).

## En Telefónica contamos con los denominados Dominios Operativos, procedimientos internos para reforzar la protección de los datos.

Los Dominios Operativos los publica la Oficina del Delegado de Protección de Datos del Grupo Telefónica, y se actualizan ante cualquier novedad legislativa. La última actualización es de noviembre de 2023 para extender su aplicación a todas las jurisdicciones de protección de datos del Grupo Telefónica.



#### 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.



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 de 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.

Los Dominios Operativos regulan las siguientes cuestiones:

- **Registro de los tratamientos, análisis de riesgos y evaluaciones de impacto:** directrices para registrar e inventariar tratamientos, identificar y evaluar riesgos y realizar evaluaciones de impacto en la privacidad cuando sea necesario.
- **Transferencias internacionales:** regulación de la transferencia de datos personales fuera de la jurisdicción de origen, garantizando su protección de acuerdo con las leyes de privacidad aplicables.
- **Clasificación de los datos:** categorización de las tipologías de datos según su nivel de sensibilidad a los efectos de aplicar medidas de privacidad y seguridad adecuadas.
- **Legitimación del tratamiento y deber de información:** bases legitimadoras para el tratamiento de datos y criterios generales a seguir para cumplir con la obligación de informar a los interesados sobre cómo se tratarán sus datos.
- **Violaciones de seguridad de los datos personales:** procedimientos para detectar, informar y gestionar las violaciones de seguridad de datos personales.

- **Gestión de terceros:** políticas y procesos para supervisar y garantizar que los terceros que tratan datos personales en nombre de Telefónica cumplan con las obligaciones de privacidad requeridas.
- **Planes de auditoría interna:** planificación y ejecución de auditorías regulares para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de privacidad.
- **Formación y concienciación:** gestión de la formación a empleados sobre las políticas de privacidad y sensibilización sobre la importancia de proteger la privacidad de los datos.
- **Derechos de los interesados:** protocolos a seguir para garantizar que los titulares de los datos pueden ejercer sus derechos de protección de datos.
- **Conservación y supresión de los datos:** seguimos el denominado principio de 'Limitación del plazo de conservación'. De acuerdo con la legislación específica de cada jurisdicción, Telefónica conserva exclusivamente los datos en tanto sean necesarios para los fines propios del tratamiento y obligaciones legales de acuerdo a la normativa aplicable de protección de datos.

Las distintas sociedades operadoras incorporan información específica y detallada sobre plazos de conservación en sus respectivos Centros de Transparencia. Consulte información adicional sobre plazos de conservación accediendo a estos [Centros de Transparencia](#).

Para garantizar que las políticas, los procesos y los procedimientos de protección de datos se cumplen de manera efectiva, se han implantado las siguientes prácticas:

- **Auditorías de privacidad:** se realizan con periodicidad anual, para evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de protección de datos. Estas auditorías se engloban en el Plan Anual de Auditorías de la Compañía. Son gestionadas desde el área de Auditoría Interna, quien a su vez puede contratar a expertos en privacidad para hacerlas. Identifican gaps y áreas de mejora.

Se establecen planes de acción por parte de las áreas responsables de la implementación y desde Auditoría Interna se realiza un seguimiento hasta auditar su correcta implementación. Adicionalmente, existen otros trabajos en el ámbito de tecnología y ciberseguridad que cubren aspectos de privacidad desde un punto de vista de medidas de seguridad. El proceso del trabajo, la emisión de informes y el seguimiento de planes de acción es homólogo al de las auditorías específicas de privacidad.

- Capacitación y concienciación regular a los empleados y partes interesadas sobre las políticas y procedimientos de privacidad. Esto incluye la concienciación sobre la importancia de la privacidad de datos y cómo cumplir las políticas.
- Evaluación de proveedores y terceros con acceso a datos personales para garantizar que cumplan con los mismos estándares de privacidad y cumplimiento que la organización.

Con la finalidad de facilitar el acceso y la transparencia de [nuestras políticas](#), estas han sido traducidas a todos los idiomas de los países donde operamos.

### 2.18.2.5. Impactos, riesgos y oportunidades

El rápido avance tecnológico y la presión regulatoria en materia de protección de datos suponen importantes retos para adaptarse y responder a las exigencias regulatorias.

En este sentido, sabemos de la relevancia de la privacidad de datos y su gestión. Por ello, con el objetivo de evitar o mitigar impactos adversos y potenciar los **impactos positivos**, establecemos protocolos y controles para proteger los datos personales. De este modo conseguimos un entorno digital más seguro y confiable.

Además, se intensifican los desafíos asociados al cumplimiento de las normativas vigentes en materia de privacidad y protección de datos. Al mismo tiempo, aumentan las expectativas de los diversos grupos de interés. En este contexto, la gestión del **riesgo** de privacidad ocupa una posición destacada en el mapa de riesgos y en la estrategia de Telefónica.

[Más información en Capítulo 3. Riesgos](#)

Integramos la protección de datos personales como elemento clave en el desarrollo de productos y servicios. Nuestra motivación no se limita simplemente al cumplimiento normativo, sino que aspiramos a convertir la privacidad en una señal de confianza para nuestros usuarios, destacando así la importancia de esta como un valor fundamental de nuestra Compañía.

Gracias a los mecanismos de control, transparencia y uso responsable que implementamos, creamos **oportunidades** estratégicas para la Compañía, en respuesta a la creciente demanda de la sociedad hacia las operadoras de telecomunicaciones para la protección de los datos personales de sus clientes.

### 2.18.2.6. 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, así como a la hora de cumplir con el principio de 'minimización de datos'.
- **Empoderamiento:** empoderar a nuestros clientes a través de herramientas sencillas y seguras para que puedan controlar el uso de sus datos personales.

Telefónica cumple con el principio de 'minimización de datos RGPD' cuyo principal objetivo es recabar, tratar y almacenar únicamente los datos personales necesarios y durante un periodo de tiempo definido.

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

### 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.

Este concepto 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 los profesionales del Grupo 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).

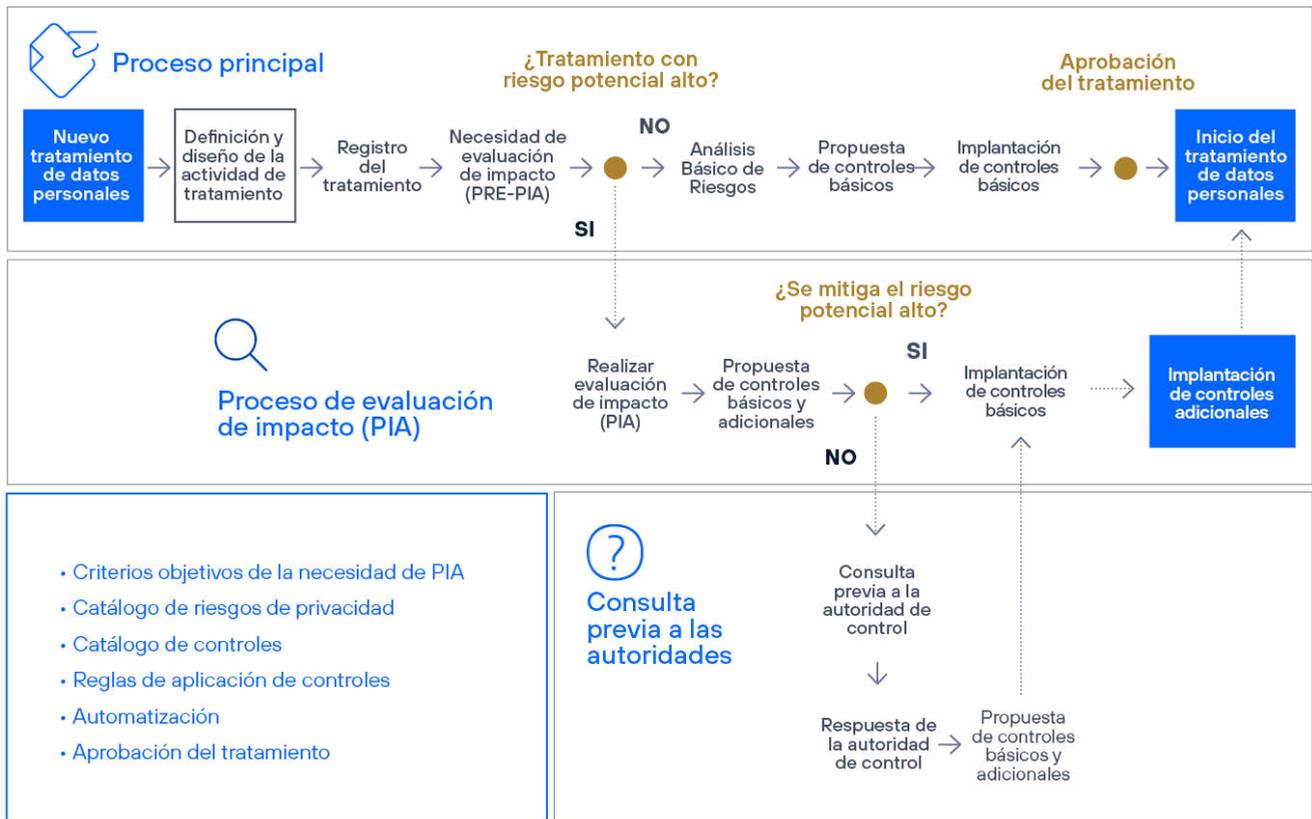
Con carácter general, Telefónica no comercializa ni vende los datos personales de sus clientes. Telefónica puede compartir con terceros datos analíticos agregados y anonimizados, tal y como se describe en la [Política de Privacidad de Movistar](#).

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 2.11. Oferta e 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 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 la web del [Centro de Transparencia Global](#). Nuestro objetivo durante 2024 es continuar 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. Incluyen:

- Información sobre canales y vías para el ejercicio de sus derechos.
- Medidas de seguridad y confidencialidad adoptadas para el tratamiento de datos.
- Términos y condiciones de privacidad aplicables en nuestros productos y servicios.
- Informes de transparencia de las comunicaciones.
- Principios éticos de inteligencia artificial.
- 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.

### 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 2.14. Derechos humanos

## 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 la mayoría 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.

Asimismo, priorizamos la **minimización en la recogida de datos**, asegurando que solo captamos la información necesaria para nuestros fines legítimos. Además, hemos establecido **políticas e incorporado pautas para la conservación y eliminación de datos en los Centros de Transparencia de las operadoras del Grupo**. Así, garantizamos que los datos se conserven solo durante los mínimos periodos necesarios para cumplir con las finalidades previstas y se eliminen de manera segura cuando ya no sean necesarios (lo antes posible).

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

Los usuarios cuentan con estos medios para presentar consultas o reclamaciones:

- Carta, correo electrónico o llamada telefónica.
- Medios electrónicos como la app Mi Movistar o el área privada de [www.movistar.es](http://www.movistar.es).
- Servicio de Defensa del Cliente, mecanismo de segunda instancia que proporciona una revisión a los clientes que previamente hayan acudido a las vías ordinarias que Telefónica pone a su disposición.

Además, Telefónica ha implementado otros medios de consulta y mediación en esta materia:

#### Canal de Consultas

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 2023 se tramitaron, respondieron o remediaron, en su caso, 10 comunicaciones asociadas a privacidad y 2 a libertad de expresión.

#### Sistema de mediación voluntaria con AUTOCONTROL

Por un lado, los clientes tienen a su disposición un sistema de mediación mediante el cual pueden resolver y dar una respuesta ágil a las reclamaciones relacionadas en materia de protección de datos ante empresas de telecomunicaciones. El procedimiento, desarrollado en 2018 por 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 2023 se han gestionado 30 expedientes.

Por otro lado, en el año 2023 se ha aprobado por la AEPD el Código de Conducta de Tratamiento de Datos en la Actividad Publicitaria, en virtud del cual han sido atendidas o sometidas a mediación 45 reclamaciones.

### 2.18.2.7. Progreso en 2023

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.

Como muestra de nuestro compromiso y continuos avances, hemos sido reconocidos como la empresa líder entre todas las empresas de telecomunicaciones globales evaluadas por el Ranking Digital Rights (RDR), en sus últimas tres ediciones. Este ranking 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.

### Normas corporativas vinculantes

Las normas corporativas vinculantes (en sus siglas en inglés, BCRs) se encuentran en proceso de aprobación formal por parte de las Autoridades de Control. Están diseñadas para permitir el movimiento de datos dentro del Grupo Telefónica desde el Espacio Económico Europeo hacia países fuera de este de conformidad con el artículo 47 del GDPR.

La implementación de BCRs impulsará una mejora en el cumplimiento de la normativa europea en todo el Grupo Telefónica, permitiéndonos 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 BCRs 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 durante este periodo se han 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 y Autoridades corevisoras para su aprobación.
- Inicio de la fase de cooperación, al remitir las BCRs a todas las autoridades de control europeas, para su correspondiente 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.

En 2023, se pusieron en marcha procedimientos de seguimiento de proveedores y difusión de materiales educativos mediante herramientas creadas por Telefónica. Concretamente, se han implantado 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.

### Informe de Transparencia de las Telecomunicaciones

En 2023 registramos 4.711.614 solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades competentes (interceptación legal y acceso a metadatos). De estas solicitudes, rechazamos 217.090, lo que supone un 95% de solicitudes atendidas. El número de accesos/clientes afectados fue de 4.784.392.

## 2.18.3. Seguridad

### 2.18.3.1. 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. Garantizar la seguridad de la red y de los datos es uno de los asuntos más materiales de Telefónica por su gran impacto tanto en nuestros grupos de interés como en el valor de la Compañía.



Más información en 1.4. Materialidad

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, la prevención del fraude en el catálogo comercial de productos y servicios y la seguridad en la cadena de suministro.

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)**.

Nuestro enfoque en materia de seguridad está publicado en el apartado de [Seguridad del Centro Global de Transparencia de Telefónica](#), incluyendo la relación de certificaciones obtenidas por las empresas del Grupo Telefónica.

### 2.18.3.2. Objetivos

A corto y largo plazo nos hemos propuesto:

- Continuar la revisión del marco normativo global de seguridad para simplificarlo y alinearlo con las nuevas versiones de estándares internacionales, como ISO 27001.
- Avanzar en el despliegue del modelo de confianza cero (*Zero Trust*<sup>1</sup>) 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.

### 2.18.3.3. 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 Regulación y la Comisión de Auditoría y Control. Además, coordina con las direcciones de seguridad locales, según se representa en el siguiente gráfico:

<sup>1</sup> *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'.



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 el desarrollo y monitoriza la implementación** del marco normativo y las iniciativas globales de seguridad. 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.

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 y el comité global de continuidad de negocio.

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

### 2.18.3.4. Políticas

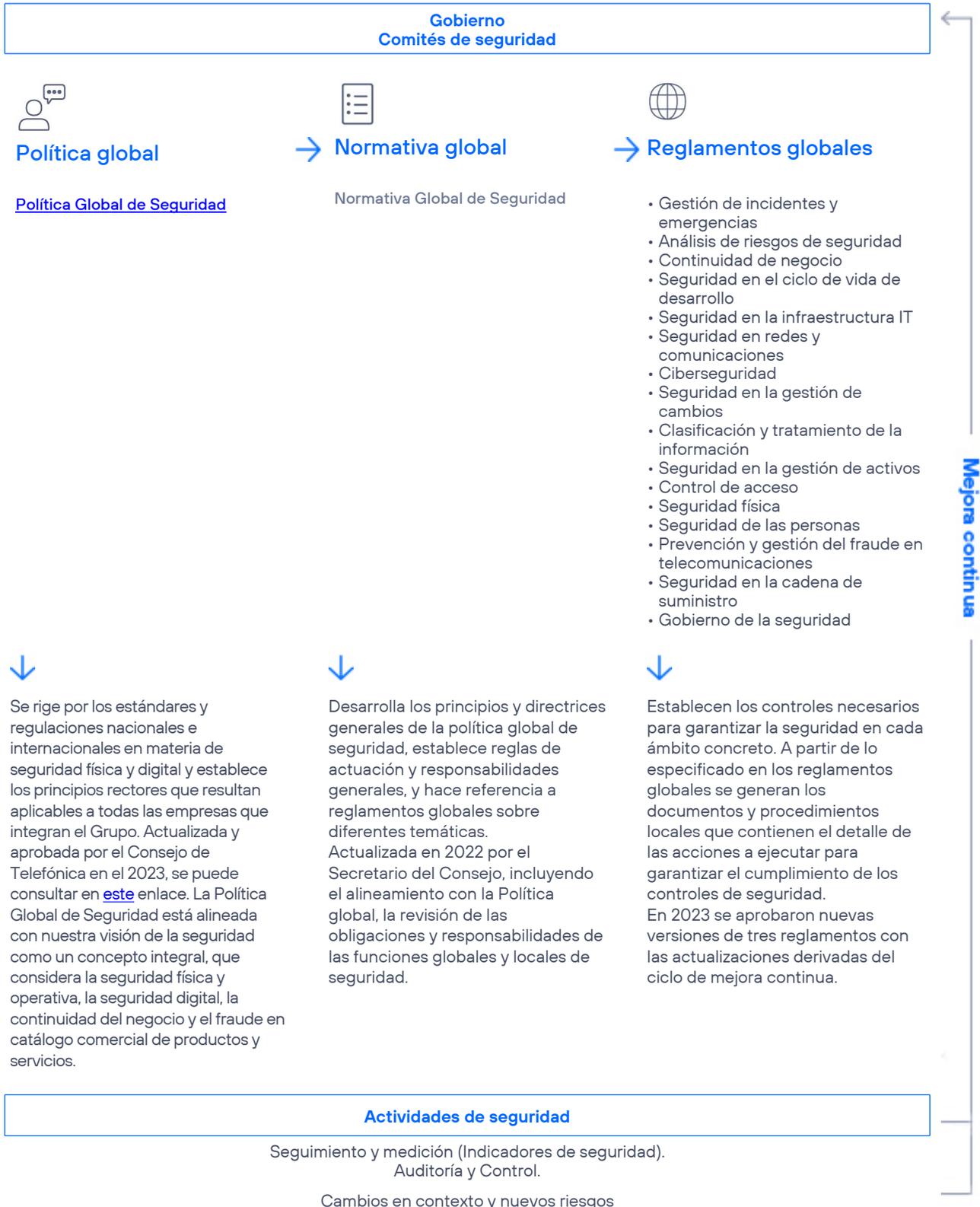
En Telefónica impulsamos políticas de seguridad que son de carácter normativo y de **obligado cumplimiento para todas las empresas del Grupo**. Las políticas de seguridad se proyectan sobre las **entidades colaboradoras** (proveedores, subcontratas, etcétera). Ver apartado Seguridad en la cadena de suministro.

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:

 [Más información de Seguridad en la cadena de suministro](#)

**Normativas de seguridad**



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).

### 2.18.3.5. Impactos, riesgos y oportunidades

Las empresas de telecomunicaciones de todo el mundo se enfrentan a un incremento continuo de las amenazas a la ciberseguridad a medida que los negocios son cada vez más digitales y dependientes de las telecomunicaciones, sistemas/redes informáticas y adoptan tecnología en la nube. En Telefónica, tenemos un rol importante para mitigar y evitar los impactos de esto desafíos, para garantizar la seguridad de los servicios que prestamos, así como la privacidad y confidencialidad de los datos de nuestros clientes. De este modo contribuimos a crear un **clima de confianza digital, beneficioso tanto para la sociedad como para las empresas**.

Por otro lado, la tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio, y debemos minimizar o evitar los efectos adversos de las potenciales ciberamenazas sobre los activos de la Compañía. Por estas razones, **el riesgo de ciberseguridad** figura en el mapa de riesgos de Telefónica, 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 3. Riesgos](#)

Adicionalmente, mediante las soluciones de ciberseguridad, combinamos a la capacidad de las tecnologías de ciberseguridad y *cloud* para construir soluciones robustas que se adaptan a las necesidades de las empresas u organizaciones.

[Más información en 1.6.2. Negocios globales](#)

### 2.18.3.6. 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.
- La seguridad en la cadena de suministro.
- Cualquier otro ámbito o función relevante cuyo objetivo sea la protección corporativa frente a potenciales daños o eventuales pérdidas.

A su vez, la 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 27 de septiembre de 2023, 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.

Para gestionar los riesgos de ciberseguridad, Telefónica adopta **medidas técnicas y organizativas** derivadas de su estrategia de seguridad digital.

- Las medidas organizativas incluyen procesos de ciberinteligencia, detección temprana de vulnerabilidades, gestión del control de acceso, parchado de sistemas, monitorización de eventos de seguridad y gestión de incidentes, análisis de riesgos sobre plataformas tecnológicas, así como formación y concienciación en seguridad.
- Las medidas técnicas incluyen el despliegue de cortafuegos (*firewalls*), herramientas criptográficas para el almacenamiento y envío de la información, sistemas de detección y prevención de intrusiones, control de conexiones a redes y servicios *cloud*, protección ante ataques de denegación de servicio distribuidos (*Distributed Denial of Service - DDoS*), sistemas de detección y bloqueo de virus y *malware* en servidores y puestos de trabajo, protección del correo electrónico, así como la realización de copias de respaldo para restaurar la información en caso que se vea afectada.

Los mecanismos de protección y control se aplican tanto a terceros que intentan acceder a los sistemas e información de Telefónica sin autorización, como a los empleados y colaboradores. El objetivo es **garantizar el control interno en el acceso a la información de la Compañía y de sus clientes**, respetando la legislación de privacidad.

## Nuestras medidas técnicas y organizativas para empleados y terceros buscan asegurar el control interno en el acceso a la información de la Compañía y de sus clientes.

Desde el área global se define la estrategia y se coordinan las actividades con las unidades de seguridad digital de las empresas del Grupo. En nuestros encuentros anuales alineamos actuaciones y compartimos experiencias.

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 mediante labores de **ciberinteligencia**. Nuestro enfoque se basa en la proactividad, en aplicar el conocimiento de fuentes externas y la tecnología para determinar tendencias, evolución y posibles actores y vías de ataque a Telefónica.
- **Prevención** para garantizar la protección tanto de las instalaciones y activos como de los datos de Telefónica y de sus clientes. Contamos con equipos internos de expertos (equipos *RedTeam*) dedicados a la búsqueda de vulnerabilidades de seguridad digital.

Estos equipos están coordinados por el área global, y analizan las redes y sistemas de la Compañía realizando escaneos de vulnerabilidades y pruebas manuales (*hacking* ético o 'test de penetración'), requiriendo a los responsables de los sistemas y las redes la corrección de los problemas de seguridad detectados. Adicionalmente, 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. Asimismo, 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 externos en ciberseguridad (*hackers* éticos) a nivel mundial.

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

- **Detección y Respuesta** mediante una red de 17 Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT). Contamos con las capacidades técnicas y humanas necesarias para responder con eficacia y celeridad a cualquier brecha o incidente con el fin de minimizar los ataques y las consecuencias de estos.

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 2023 no hubo ningún incidente de seguridad relevante (incidentes relevantes son aquellos que cumplen con unos criterios determinados a nivel global, por su impacto económico, legal, en los servicios o en los derechos fundamentales de los interesados. Además, no hubo incidentes con impacto material suficiente para ser comunicados 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. Una de las lecciones aprendidas es la necesidad de reforzar la anticipación con actividades de ciberinteligencia y seguir realizando ciberejercicios, según se ha descrito anteriormente, revisando los protocolos de actuación para tener mayor velocidad de detección y respuesta. El análisis y aprendizaje nos ha también permitido particularizar las acciones de concienciación, reforzando aspectos particulares en los que se depende de las acciones que realiza el usuario y realizando campañas de *phishing* simuladas similares a los intentos de ataque o incidentes detectados (ver apartado 2.19.4.2. Formación y concienciación). Por otro lado, se tiene presente el análisis de incidentes pasados a la hora de establecer los proyectos estratégicos de seguridad digital en cada ciclo.



Más información en 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

Seguimos los protocolos de transparencia, notificando los incidentes a los usuarios afectados y a la 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 Tecnológicas 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.

### 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.

### 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. Anualmente se revisan los requisitos de seguridad según actualización de la normativa internacional y a la evolución de tecnologías. Sus principales características son las siguientes:

### 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, la ISO 22320 de gestión de emergencias y la ISO 22361 de gestión de crisis.

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, busca mejorar nuestra resiliencia 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 someténdolos 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.

El Programa Global de Continuidad de Negocio busca reforzar la resiliencia, es decir, nuestra capacidad de contener ataques y resistir a ellos.

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

### ► Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio

### ◀ Fase Proactiva

### ◀ Fase Reactiva



## 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



### Crisis

- Definición
- Clasificación (Local, Regional, Global)
- Estrategia general



### Comité de Crisis

- Presidente
- Miembros y mesas
- Medios y canales



### Procedimientos

- Procedimientos de actuación ante crisis
- Simulacros/Planes de continuidad de negocio
- Planes de comunicación



### Arquitectura

- 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 de 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

#### PERÚ (LOCAL) Diciembre de 2022

<b>Descripción</b>	<b>Inestabilidad política y manifestaciones sociales</b>
Tipo de crisis	Político-Social
Impacto	Los servicios a clientes no se vieron afectados. Sin embargo, se produjeron daños en locales a causa de las manifestaciones.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 8 de diciembre de 2022.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Hasta el final de marzo de 2023 se fueron repitiendo manifestaciones. Las regiones afectadas fueron Puno, Cuzco, Huancavelica, Arequipa, Ica y Lima. Se activaron planes de emergencia, de refuerzo de infraestructuras y de redes.</p>

#### CHILE (LOCAL) Febrero de 2023

<b>Descripción</b>	<b>Contingencia en Data Center Paine</b>
Tipo de crisis	Continuidad operativa
Impacto	Servicios a clientes afectados.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 2 de febrero de 2023.</p> <p>Tras un corte de energía eléctrica pública en el Data Center Paine, se produjo un fallo del sistema de baterías de UPS que afectó a los equipos del Data Center y provocó la indisponibilidad de servicios, por breves instantes, hasta la entrada en funcionamiento de los generadores eléctricos de respaldo.</p> <p>Se mantuvieron ocho sesiones y se establecieron diferentes planes de acción siendo el más relevante el acuerdo con el proveedor de servicio de un plan de acción para el recambio de baterías.</p> <p>La crisis quedó cerrada a mediados de mayo, manteniéndose la monitorización de los planes de acción derivados.</p>

#### CHILE (LOCAL) Febrero de 2023

<b>Descripción</b>	<b>Incendios</b>
Tipo de crisis	Desastre natural
Impacto	Servicios a clientes afectados.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 3 de febrero de 2023.</p> <p>Las altas temperaturas provocaron diferentes focos de incendios, decretándose la emergencia por el descontrol de estos y su desplazamiento y afectación a zonas pobladas urbanas y rurales. Como consecuencia, sufrieron daños 65 sitios móviles viendo suspendidos y/o degradados los servicios a clientes, además de la afectación de los propios clientes en sus viviendas.</p> <p>Se mantuvieron 23 sesiones y se establecieron diferentes planes de acción, dando aviso a todos los colaboradores con domicilios registrados en la zona de los incendios y estableciéndose medidas comerciales de emergencia para todos los clientes de las zonas afectadas.</p> <p>En marzo se dio por cerrada la crisis, manteniéndose la monitorización de los planes de acción derivados.</p>

**PERÚ (LOCAL) Marzo de 2023**

<b>Descripción</b>	<b>Ciclón Yaku</b>
Tipo de crisis	Evento climatológico
Impacto	Servicios a clientes afectados.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 4 de marzo de 2023.</p> <p>El ciclón Yaku afectó principalmente a Tumbes, Piura, Chiclayo, Lambayeque, La Libertad y Lima. Provocó importantes lluvias torrenciales, inundaciones y deslizamientos de tierra. Como consecuencia, se vieron afectados diferentes sitios produciéndose cortes múltiples de fibra óptica y la afectación de los servicios a clientes.</p> <p>Entre otros planes de acción, se activaron los planes de emergencia y monitorización de servicios, realizándose pruebas desde el NOC de Red, así como el seguimiento de los locales por daños a infraestructuras. Asimismo, se desplegaron cuadrillas para la atención de emergencias y mitigar afectaciones a la conectividad, desplegándose grupos electrógenos portátiles, se adquirieron repuestos y rectificadores de energía y se aseguró el llenado de combustible de tanques externos. Además, se activó el trabajo en remoto.</p> <p>La crisis se cerró el día 20 de marzo, cuando se alejó el ciclón del país.</p>

**PERÚ (LOCAL) Abril de 2023**

<b>Descripción</b>	<b>Fenómeno Niño Costero</b>
Tipo de crisis	Evento climatológico
Impacto	Servicios a clientes afectados.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 4 de abril de 2023.</p> <p>El Fenómeno Niño Costero es provocado por la presencia de aguas anómalamente cálidas de manera persistente durante varios meses. Como consecuencia se produjeron fuertes lluvias, inundaciones, así como deslizamientos de tierra. Afectó principalmente a Tumbes, Piura, Chiclayo, Loreto, Lambayeque, Cajamarca, La Libertad, Ancash, Ica, Huancavelica y Lima.</p> <p>Se vieron comprometidos sitios y se produjeron cortes múltiples de fibra óptica y la afectación de los servicios a clientes. Se activaron planes análogos a los del Ciclón Yaku.</p> <p>Se siguió monitorizando hasta el mes de septiembre, cuando se dio por cerrada la crisis.</p>

**CHILE (LOCAL) Agosto de 2023**

<b>Descripción</b>	<b>Inundaciones</b>
Tipo de crisis	Evento climatológico
Impacto	Afectó al desplazamiento de colaboradores, las instalaciones y la red.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 22 de agosto de 2023.</p> <p>Debido a importantes inundaciones en el centro y el sur del país, se vieron afectados los colaboradores, por problemas de desplazamiento, las instalaciones por las filtraciones de agua y la infraestructura de red por los cortes de energía eléctrica.</p> <p>Se mantuvieron dos sesiones. Se suspendió el despacho de terminales móviles por los problemas de desplazamiento y se comunicó con los clientes para entregas programadas. Sin embargo, los grupos de operaciones estuvieron 100% activos para atender emergencias.</p> <p>La crisis se cerró el mismo mes de agosto.</p>

### ECUADOR (LOCAL) Octubre de 2023

Descripción	Cortes de energía programados
Tipo de crisis	Continuidad operativa
Impacto	Servicios a clientes afectados.
Actuaciones	<p>Se activó el comité de Crisis el 28 de octubre de 2023.</p> <p>Como consecuencia de un periodo prolongado de sequía y estiaje, el Gobierno Nacional estableció cortes de energía eléctrica en todo el país, con duración de 3 a 4 horas, por sectores, provincias y ciudades durante todos los días desde las 6 AM hasta las 18 PM, hasta el mes de diciembre o cuando cesase la necesidad.</p> <p>A pesar del uso de UPS y de generadores eléctricos, se vieron afectadas varias estaciones base.</p>

### 2.18.3.7. Progreso en 2023

Avanzamos en la implementación de medidas de seguridad para el gobierno de entornos *cloud*.

Continuamos integrando nuevas capacidades a las soluciones propias desarrolladas de ciberdefensa que nos permiten anticipar, detectar y responder más ágilmente las amenazas de ciberseguridad.

Seguimos impulsando la formación y concienciación de nuestros empleados, con un incremento del 38,7% en número de empleados formados.

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 2023, 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.

### 2.18.4. Asuntos transversales de privacidad y seguridad

#### 2.18.4.1. 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 2023 se emplearon un total de 420 jornadas de Auditoría Interna, específicas para verificar determinados aspectos, su cumplimiento, así como la identificación de las mejores prácticas en temas de protección de datos. En 2023 los trabajos se enfocaron en la revisión del correcto diseño y ejecución de controles sobre los tratamientos de datos de carácter personal en una muestra de productos y servicios específicos, cubriendo el marco de control tanto la perspectiva de responsable como de encargado de tratamiento de datos de carácter personal.

Por otro lado, en las operadoras europeas, se ha continuado revisando determinados aspectos de las estructuras de control interno, tanto sobre tratamientos de datos, como sobre el diseño y operación de los procedimientos de borrado de dato en los sistemas que soportan el tratamiento de datos, según alcance específico considerado.

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 los sistemas que tratan datos de carácter personal, las estructuras de control establecidas para garantizar la calidad de los datos de carácter personal, atendiendo a la definición de calidad dentro de las legislaciones de protección de datos vigentes, así como la revisión de las actividades de control en relación a la gestión del consentimiento de los usuarios para el tratamiento de sus datos personales, la licitud del tratamiento de datos, la gestión del ejercicio de derechos del interesado y la gestión de las transferencias internacionales.

En el Plan Anual también se han potenciado **trabajos de auditoría relacionados con la ciberseguridad y la seguridad en Redes y Sistemas** con un total de 5.657 jornadas empleadas en 2023, incluyendo la revisión de aspectos relevantes relacionados con las nuevas tecnologías como ha sido la evaluación del entorno de control definido en los despliegues de nube pública y privada, y además, se ha revisado su interacción con la infraestructura desplegada *on-premise* con las auditorías de evaluación del entorno de control de red interna.

Por último, se destacan las auditorías transversales efectuadas en el Grupo sobre la revisión del control interno en la elaboración de indicadores de Procesos Básicos de Seguridad usados para el cálculo del Índice de Seguridad Digital (ISD) y la revisión sobre el estado de configuración de seguridad en elementos de Red y Bases de Datos haciendo uso de AOL Edge (herramienta de Auditoría *online*).

#### 2.18.4.2. 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 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro](#)

Respecto a la formación a empleados, durante 2023, 94.642 asistentes completaron formación en materia de privacidad, protección de datos, seguridad y ciberseguridad, lo que supone un incremento del 87% en relación al año anterior. De estos cursos se impartieron un total de 75.821 horas de formación. Entre las diversas iniciativas de formación, se han abordado temas clave como los Principios básicos en Protección de Datos y Seguridad, cómo actuar en caso de violación de seguridad, roles del tratamiento, derechos de los interesados y la importancia de generar correctamente *Data Processing Agreements* (DPAS), entre otros.

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 Compañía:

- 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 Compañía.

Además, en Telefónica somos conscientes de que las Tecnologías de la Información y Comunicación han supuesto toda una revolución y suponen una herramienta fundamental para el crecimiento y desarrollo de los niños y niñas. Por esta razón, en Telefónica estamos comprometidos con el fomento del uso responsable de la tecnología. Para llevar a cabo este compromiso, desarrollamos numerosas iniciativas que promueven un entorno digital más seguro y saludable y ponemos a disposición de clientes y sociedad general los recursos necesarios para que puedan aprovechar todo el potencial que ofrece la tecnología, gestionando de la mejor manera su identidad digital.

[Más información en 2.12. Inclusión digital](#)

#### 2.18.4.3. Relación con los grupos de interés

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

##### Foro de Gobernanza de Internet en España

En 2023 participamos en la organización de la edición española del IGF. Este año, bajo el lema 'Conectando derechos, forjando futuros' hemos contribuido activamente en los debates en asuntos tan diversos como la contribución justa o la financiación de las infraestructuras de telecomunicación de los distintos agentes y la neutralidad de la red.

##### 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. Desde 2022, Telefónica ha venido participando en el Comité de Inteligencia Artificial (CAI) en los trabajos de elaboración de la Convención sobre Inteligencia Artificial, que pretende convertirse en el primer Tratado Internacional sobre la Inteligencia Artificial en el marco de 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. 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. En el año 2023, Telefónica ha seguido participando activamente en la coordinación entre empresas y con gobiernos para incrementar la seguridad en un entorno cada vez más conectado. Algunas contribuciones destacables de Telefónica se han centrado en la difusión de propuestas orientadas a la mejora de la ciberseguridad de la cadena de suministro y en relación con la cooperación sobre la transparencia sobre vulnerabilidades.

### **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD)**

Somos miembros de Business at the OECD (BIAC), ocupando la vicepresidencia de la Comisión de Economía Digital y de Gobernanza y Regulación. En ellas, Telefónica participa activamente, contribuyendo sustancialmente en los debates e informes relacionados con los derechos digitales, los datos y privacidad, la ciberseguridad o la actualización de principios de la inteligencia artificial. Continuamos participando en el Grupo de trabajo sobre inteligencia artificial (AIGO), datos, así como en iniciativas relacionadas con el metaverso y la privacidad.

### **Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)**

En 2023 participamos en la reunión de la Comisión de Estudio 3, que se ocupa de las regulaciones y políticas públicas, así como del diseño de tarifas. Hemos participado en el Grupo de trabajo dedicado al metaverso donde se están debatiendo asuntos como los estándares de identidad digital a escala global, las arquitecturas recomendadas, así como otros aspectos relacionados con la seguridad y la privacidad.

### **Cámara de Comercio Internacional (ICC)**

Telefónica es vicepresidente de la Global Digital Economy Commission con el objetivo de promover el desarrollo global de la economía digital y el crecimiento, basado en reglas claras y también en la protección de derechos y la promoción de las mejores prácticas. Los grupos de trabajo están orientados al desarrollo de una conectividad plena, la mejora de las políticas de ciberseguridad, la creación de oportunidades a través de la gobernanza de Internet y la seguridad y protección en los flujos internacionales de datos. Entre otros aspectos, en 2023, Telefónica ha participado en actualizar los *cybersecurity briefs* y se ha iniciado una propuesta para la mejor protección de infraestructuras críticas y servicios esenciales. A través de esta organización se está contribuyendo a distintos organismos como el Consejo de Europa, en particular sobre gobernanza de inteligencia artificial.

### **Global System for Mobile Communications (GSMA)**

Participamos en la GSMA, en los grupos de trabajo que abordan temas de privacidad, fraude y seguridad.

### **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 esquemas de certificación de seguridad que serán de recomendado cumplimiento para todos los países de la Unión Europea.

## 2.18.4.4. Principales indicadores

### GRI 418-1

#### Resumen de indicadores clave sobre Privacidad y Seguridad

	2022	2023
Nº de asistentes a cursos de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad <sup>2</sup>	67.880	94.642
Nº de horas de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	81.460	75.821
Nº de procedimientos abiertos por temas de Protección de Datos	49	83
Nº de multas por temas de Protección de Datos	18	18
Cuantía de multas (euros) por temas de Protección de Datos	318.059	300.366
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	32	10
Número de consultas/reclamaciones en temas de Libertad de Expresión en el Canal de Negocio Responsable	0	2
Número de jornadas dedicadas por auditoría interna a Protección de Datos y Ciberseguridad	5.836	6.077
Brechas de seguridad digital con severidad alta (Nº)	2	0
Brechas de seguridad digital con severidad alta con impacto en datos de carácter personal de clientes (Nº)	2	0
Número de clientes afectados por brechas de datos	23.958.088	0
Porcentaje de clientes de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios <sup>3</sup>	69%	72%

## Hitos

- 1 Primera telco en la última edición de Ranking Digital Rights y Digital Inclusion Benchmark..
- 2 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.
- 3 Hemos reforzado las campañas de concienciación y formación en privacidad y seguridad a empleados, así como a terceras partes relevantes.

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

<sup>3</sup> 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 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 (72%) nos permite afirmar que las capacidades que ponemos a disposición de los clientes proporcionan utilidad y estos están ejerciendo sus derechos de forma efectiva.

## 2.19. Gestión responsable de la cadena de suministro

### Puntos clave

100%

de nuestros proveedores son requeridos por Telefónica para que desarrollen su actividad aplicando elevados estándares de sostenibilidad similares a los nuestros.

Proactividad

en el *engagement* con proveedores clave en temas específicos, como condiciones de trabajo dignas o reducción de emisiones en la cadena de suministro.

SBTi

En 2023 solicitamos a nuestros proveedores clave que establezcan objetivos de descarbonización basados en la ciencia y validados por SBTi.

### 2.19.1. Visión

Una parte muy importante del impacto social y ambiental de las empresas está relacionado directamente con su cadena de suministro. Esta situación es aún más significativa para las grandes empresas que operan en diferentes sectores. En Telefónica somos conscientes y, por ello, asumimos nuestra responsabilidad convirtiendo la sostenibilidad en un pilar fundamental de nuestra forma de hacer negocios. De esta forma, la colaboración con el proveedor adquiere un valor estratégico, puesto que facilita la alineación con los compromisos adquiridos ante el cliente y el resto de la sociedad.

Telefónica ha fijado **ambiciosos objetivos de sostenibilidad** en relación con la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>, 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 triple propósito:

- En primer lugar, **gestionar los posibles impactos** de Telefónica en la sociedad y el medioambiente, a través de sus relaciones comerciales.

- En segundo lugar, **identificar conjuntamente los posibles riesgos** de sostenibilidad comunes a lo largo de nuestra cadena de suministro para abordarlos de forma eficaz.
- Y en tercer lugar, **colaborar de forma proactiva en temas clave** (por ejemplo, emisiones de CO<sub>2</sub>) para, **aprovechando las oportunidades**, convertir la cadena de suministro de las TIC en un *driver* de sostenibilidad.

Este triple 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**.

### 2.19.2. Gobernanza

#### GRI 2-12

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

El gobierno de esta materia se complementa con:

- El seguimiento y coordinación del Plan de Negocio Responsable por parte de la **Dirección Global de Sostenibilidad (ESG)**.

- La gestión del **proceso de debida diligencia en nuestra cadena de suministro**, por parte de áreas gestoras como la Dirección Global de Sostenibilidad (ESG), Compras, Recursos Humanos, Secretaría General y *Compliance*, entre otras.

### 2.19.3. Políticas

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](#), que incluye el **código de conducta para todos nuestros proveedores**. En ella recogemos los criterios mínimos de negocio responsable que deben cumplir toda empresa que quiera ser proveedor del Grupo Telefónica. El cumplimiento por su parte conlleva un impacto positivo en los diferentes trabajadores de nuestra cadena de suministro. Esta Política ha sido elaborada conforme a normas internacionales como, por ejemplo, los Principios Rectores de Empresas y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, el Convenio de los Derechos del Niño de la ONU, las directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) y criterios ISO (International Standards Organization).
- Condiciones generales para el suministro de bienes o servicios, que aplican a todos los suministros por parte de nuestros proveedores.
- Instrucción de Compras Bajas en Carbono. Normativa interna cuya implementación promueve la aplicación de **principios de eficiencia energética** en las principales **compras de productos que demanden consumos energéticos (electricidad y combustibles)**. Así, incorporamos criterios de internalización del coste de la energía y el carbono a través del TCO (*Total Cost of Ownership*) para favorecer en los procesos de compra a proveedores que ofrecen equipos con un menor impacto a lo largo de su vida útil.

El resto de las políticas de la Compañía recogen **nuestro compromiso en la cadena de suministro** y en nuestras relaciones con socios comerciales:

- [Política de Derechos Humanos](#).
- [Política Global de Privacidad](#).
- [Política Global de Seguridad](#).
- [Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo](#).
- [Política Ambiental Global](#).

### 2.19.4. Impactos, riesgos y oportunidades

Nuestras actuaciones y las de nuestros proveedores, presentes en más de 60 países, pueden conllevar **impactos adversos** en la sociedad y en el medioambiente. Los más relevantes están relacionados con las condiciones laborales de los trabajadores en la cadena de suministro o las emisiones de carbono de nuestros proveedores.

Dicho esto, con una gestión responsable de la cadena de suministro, las empresas pueden convertirlos en **impactos positivos**. Por ejemplo, a través de la implementación de criterios sociales que buscan mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la cadena de valor. También la disminución de las emisiones de alcance 3, gracias a la implantación de programas con nuestros proveedores para reducir su huella de carbono o la inclusión de requerimientos en materia de cambio climático en el proceso de compras.

De igual forma, dicha gestión responsable nos ayuda a prevenir los **principales riesgos** de sostenibilidad para la Compañía. Entre estos riesgos destaca la posibilidad de interrupciones del negocio a raíz de no abordar temas ESG en la cadena de suministro y/o la pérdida reputacional del Grupo debido a controversias relacionadas con nuestros proveedores.



Más información en 1.4. Materialidad

Mantenemos una **estrecha colaboración** con nuestros proveedores, basada en unas **relaciones comerciales éticas y justas**, que generen **oportunidades** mediante la posibilidad de crear **eficiencias**, que se reflejen, por ejemplo, en la reducción del coste 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.

## 2.19.5. Plan de acción y compromisos GRI 2-6

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 en los diferentes ámbitos (incluidos los requisitos sociales y medioambientales).

- 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.
- El **compromiso con 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 impactos sobre aspectos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro

Aspecto	Nuestros compromisos	Stakeholder afectado	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).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados de nuestros proveedores</li> <li>• Sociedad</li> </ul>	<b>2.14.</b> Derechos Humanos <b>2.19.5.1.</b> Gestión de riesgos <b>2.19.6.1.</b> Gestión de riesgos en 2023 <b>2.19.6.2.</b> <i>Engagement</i> en 2023
Condiciones laborales	Fomentar condiciones laborales dignas entre nuestros proveedores y, sobre todo, en aquellos de servicios intensivos en mano de obra (contratas y subcontratas).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados de nuestros proveedores</li> </ul>	<b>2.19.5.1.</b> Gestión de riesgos <b>2.19.6.1.</b> Gestión de riesgos en 2023 <b>2.19.6.2.</b> <i>Engagement</i> en 2023
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados de nuestros proveedores</li> </ul>	<b>2.19.6.1.</b> Gestión de riesgos en 2023 <b>2.19.6.2.</b> <i>Engagement</i> en 2023
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados de nuestra cadena de suministro</li> </ul>	<b>2.19.6.2.</b> <i>Engagement</i> en 2023
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociedad</li> </ul>	<b>2.3.</b> Economía circular
Emisiones de CO <sub>2</sub> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociedad</li> </ul>	<b>2.2.</b> Energía y cambio climático <b>2.19.6.2.</b> <i>Engagement</i> en 2023
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> </ul>	<b>2.18.</b> 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 y niñas en la cadena de suministro: la tolerancia cero al trabajo infantil es un requisito obligatorio para nuestros proveedores.

### 2.19.5.1. Gestión de riesgos

GRI 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-2

#### 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 (afectando así directamente a sus empleados).
- 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 con potencial alto riesgo

Nos focalizamos en aquellos proveedores más significativos por su potencial 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 potencial riesgo global de sostenibilidad de nuestros proveedores individuales:

### Primer criterio

Una primera valoración del potencial 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.

Para ello tenemos en cuenta cómo puede variar el **nivel de riesgo** de cada aspecto, según el sector de procedencia de cada tipo de producto o servicio suministrado.

### Segundo criterio

A continuación, se realiza un análisis del potencial riesgo teniendo en cuenta **el país de procedencia del servicio o producto** (y sus componentes o materias primas). En este análisis hemos considerado, además, el impacto de los posibles riesgos que han surgido por la pandemia o los que surgen por los conflictos bélicos 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 proveedores con potencial alto riesgo en nuestra base de proveedores desde el punto de vista de la sostenibilidad.

## Paso 3. Evaluación de desempeño de nuestros proveedores con potencial alto riesgo

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

### Plataforma externa de evaluación (IntegrityNext)

Realiza una **evaluación** externa 360º de nuestros principales proveedores con potencial alto riesgo en base a **15 criterios de sostenibilidad** que recogen aspectos

éticos, sociales, ambientales y la gestión de su cadena de suministro.

Estas evaluaciones nos permiten identificar aquellos aspectos susceptibles de una mejor gestión por parte de nuestros proveedores y, de forma proactiva, trabajar para evitar o minimizar los potenciales impactos adversos que pudieran provocar en los derechos humanos o el medioambiente.

### Acciones según el desempeño

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

### Servicio Dow Jones Risk & Compliance

Contrastamos nuestra base de datos de proveedores con Factiva, base de datos elaborada por Dow Jones Risk & Compliance. Este 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 de 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 clave

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)<sup>1</sup> (a fabricantes de productos). Ambos tipos son realizados por entidades auditoras acreditadas e independientes, y aplicando el protocolo establecido según corresponda.

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. A través del acuerdo de dichos planes de mejora, los proveedores asumen su compromiso explícito de remediar los impactos adversos que hayan causado o a los que hayan contribuido.

Para la realización de las auditorías y posterior seguimiento de los planes de mejora contamos anualmente con presupuesto local y corporativo para la contratación de los auditores externos, así como con el apoyo de los equipos locales afectados según los aspectos auditados.

#### 2.19.5.2. 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 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 contrataciones y subcontratas (gran parte de ellas con contacto directo con nuestros clientes). Para ello nos apoyamos en un proceso continuo de auditorías administrativas e *in situ* a nuestros Aliados, con el fin de asegurar unas mínimas condiciones laborales y seguridad y salud en el trabajo de su plantilla, aspectos relevantes en ese tipo de servicios intensivos en mano de obra.

Otro ejemplo es nuestra participación en la iniciativa sectorial Joint Alliance for CSR (JAC), junto con otras 27 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 *in situ* tanto a proveedores directos, como de niveles 2, 3, etcétera. En este contexto se implantan planes de mejora para corregir las no conformidades identificadas. Además, se forman grupos de trabajo específicos en JAC (cambio climático, derechos humanos y economía circular), en los que vamos más allá de las auditorías y se implementan mejores prácticas en nuestras cadenas de suministro.

#### Objetivos

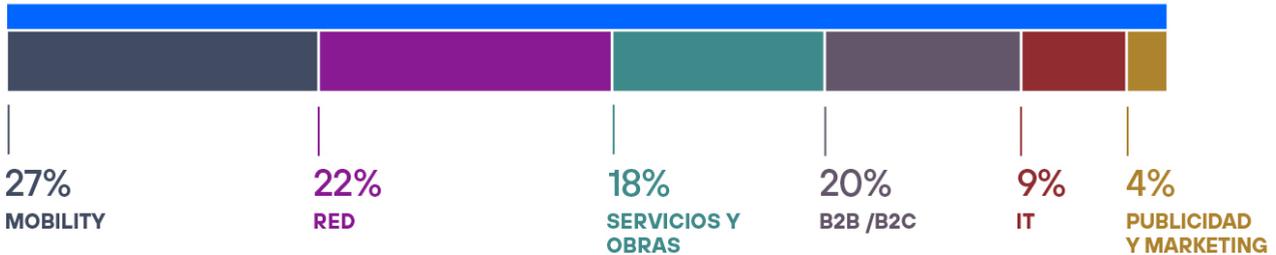
- 100% de proveedores con potencial alto riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad a través de una plataforma externa de evaluación a cierre de 2026.
- Promover auditorías a proveedores de los niveles 2, 3, etcétera, en la cadena de suministro del sector TIC a través de la cooperación con proveedores 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 CO<sub>2</sub> en nuestra cadena de valor (alcance 3) un 56% en 2030 respecto a 2016, y alcanzar cero emisiones netas en 2040.

<sup>1</sup> 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).

Impacto de nuestra actividad en la sociedad

Volumen de compras adjudicado %/Total

**23.370 M€<sup>1</sup>** adjudicados a: 8.462 proveedores **83%** del volumen de compras adjudicado a proveedores locales



(1) Acuerdos negociados en Compras con impacto en 2023.

2.19.6. Progreso en 2023

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

2.19.6.1. Gestión de riesgos en 2023

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

En 2023, requerimos al **100% de nuestros proveedores que acepten 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 2023, contamos con **687 proveedores** que nos suministran productos o servicios identificados como de **potencial alto riesgo** en el **ámbito de la sostenibilidad**. En 2023, 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 la plataforma externa IntegrityNext (se incluye también a aquellos que están en proceso, pendientes del análisis de la información aportada). La plataforma de IntegrityNext nos permite **seleccionar los aspectos a incluir en cada evaluación** según el posible nivel de riesgo para Telefónica identificado en nuestro análisis de riesgo global (**paso 3**).

Según la información disponible en el sistema de compras a cierre del periodo de este Informe, **5 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.

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 2023 realizamos **18.324 auditorías administrativas o in situ**. Dado los resultados obtenidos en estas auditorías, a cierre de año teníamos **853 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
<b>PROGRAMA ALIADOS</b> Empresas colaboradoras intensivas de mano de obra.	España y 7 países en Latinoamérica <sup>2</sup>	LOCALES • 9.116 auditorías administrativas. • 8.263 auditorías <i>in situ</i> . • 239 proveedores con planes de mejora.		✓	✓			✓		
	Alemania, España y 8 países en Latinoamérica <sup>3</sup>	CORPORATIVAS • 85 auditorías <i>in situ</i> . • 81 proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
<b>INICIATIVA JAC</b> Centros de fabricación del sector TIC.	El 64% en China y el resto en 13 países <sup>4</sup>	• 91 auditorías <i>in situ</i> : el 67% a proveedores TIER 2 o 3. • 44 proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
<b>OTRAS AUDITORÍAS LOCALES</b> Por riesgo asociado al producto o servicio.	Brasil y Venezuela	• 180 auditorías administrativas. • 166 proveedores con planes de mejora.							✓	
	Brasil, Ecuador, México y Perú	• 9 auditorías <i>in situ</i> . • 9 proveedores con planes de mejora.								
	Brasil, Chile y Alemania	• 392 auditorías <i>in situ</i> . • 165 proveedores con planes de mejora.			✓					
	Brasil, Colombia y Alemania	• 172 auditorías <i>in situ</i> . • 142 proveedores con planes de mejora.								✓
	Alemania	• 1 auditorías <i>in situ</i> . • 1 proveedor con plan de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
	Chile	• 15 auditorías <i>in situ</i> . • 6 proveedores con planes de mejora.		✓						
			<b>Sociales</b>						<b>Medio-ambientales</b>	
<b>Total auditorías por aspecto<sup>5</sup></b>			<b>17.963</b>						<b>366</b>	
<b>Proveedores con planes de mejora</b>			<b>536</b>						<b>301</b>	

<sup>2</sup> Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela.

<sup>3</sup> Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Venezuela.

<sup>4</sup> España, Francia, India, Japón, Malasia, México, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia, Tailandia, Taiwán y Vietnam.

<sup>5</sup> El total de auditorías por tema no coincide con el total de auditorías realizadas, dado que algunas auditorías se centran en otros aspectos (por ejemplo, privacidad) diferentes a cuestiones sociales y medioambientales.

### Detalle de las auditorías JAC (fabricantes de productos)

En total, se plantearon 890 planes de acciones correctivas por las 137 auditorías de la iniciativa sectorial JAC en 2023 –de las que 91 fueron a proveedores de Telefónica–.

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

Aspecto	Incumplimiento	Acción correctiva	Estado al cierre de 2023
Seguridad y Salud	No se llevan a cabo simulacros de incendio de forma regular a todos los empleados de la fábrica, en especial a aquellos de turno nocturno.	Ajuste de planes de simulacros y calendarios para asegurar regularidad de los simulacros (por ejemplo, ampliación de alcance de Plan de Simulacros a todos los empleados).	Cerrado
	No se han instalado luces de emergencia, ni señalizaciones de salidas de emergencia adecuadamente.	Instalación adecuada de señales de salida de emergencias y salidas de incendios e implementación regular de inspecciones de equipamiento y señales de emergencia (por ejemplo, inspecciones anuales de las instalaciones, señales y equipamiento como extintores).	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 empleados.	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 tres 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.	Cálculo de emisiones gases de efecto invernadero e implementación de medidas para reducir estas. Por ejemplo, contratación de un tercero para definir medidas y objetivos de reducción de emisiones.	Cerrado
	La fábrica no dispone de etiquetas de productos químicos para los contenedores de ácido clorhídrico en el almacén de productos químicos o, en caso de disponer de ella, no se encuentra en el idioma local.	Fijación de etiquetas en el idioma y en los contenedores de productos químicos correspondientes.	Cerrado
Salarios e indemnizaciones	Se encontraron retenciones de salario por recibimiento de indumentaria de trabajo.	Ahora no se realizan retenciones de salario por indumentaria y se ofrece equipamiento de protección personal libre de coste para el empleado.	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 2023, el proceso de auditoría alcanzó a cada uno de nuestros principales mercados –Brasil, España y Alemania– y siete países de Hispanoamérica (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Venezuela).

A lo largo de 2023, auditamos 85 proveedores intensivos en mano de obra. Como en años anteriores, se ha obtenido un alto nivel de cumplimiento, situándose por encima del 86% en las cinco temáticas auditadas – Principios de Negocio Responsable, recursos humanos, seguridad y salud, medioambiente y seguridad y protección de datos–.

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, control de emergencias, verificación y planificación.

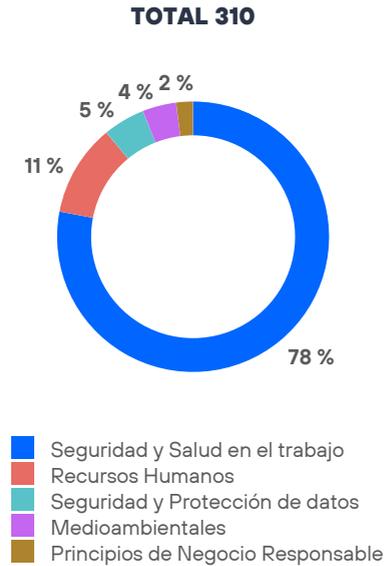
Respecto a la sección de **recursos humanos**, los riesgos más comunes han sido detectados principalmente en el proceso de vinculación y administración de personal, capacitación, medición del clima laboral y el cumplimiento del porcentaje de plantilla con discapacidad. En los procesos **medioambientales**, los riesgos más comunes se focalizaron en el sistema de gestión ambiental, la gestión de residuos y el ruido. En cuanto a la sección sobre **seguridad y protección de datos**, los riesgos más comunes se han centrado en la falta de identificación de los tratamientos de datos de carácter personal que realiza la empresa o formación específica a sus empleados en esta materia.

Teniendo en cuenta los posibles impactos –sociales o medioambientales<sup>6</sup>– 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, planificación, proceso de vinculación y administración de personal –en relación principalmente a la ausencia de determinadas cláusulas en los contratos o la falta de una política de igualdad salarial–.
- Y los **impactos medioambientales** en la sección de gestión ambiental (ante la falta de una política aprobada por la alta dirección de la empresa) y en la falta de medidas preventivas o monitorización del nivel de ruido ambiental ocasionado por el desarrollo de su actividad.

En este contexto, y aunque los resultados obtenidos reflejan en general el buen desempeño de nuestros Aliados, se han acordado con cada uno de los proveedores auditados los respectivos planes de mejora para solucionar los impactos negativos identificados.

### Distribución de no conformidades relevantes



### 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 2023, el **67% de las auditorías** que realizamos fueron a **proveedores Tier 2 o 3**.

### 2.19.6.2. Engagement en 2023

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

En 2023 desplegamos distintas iniciativas de *engagement* para la descarbonización de la cadena de suministro en base a la contribución de cada proveedor a nuestras emisiones de alcance 3:

- En una iniciativa conjunta con otras empresas del sector, nuestros proveedores más estratégicos fueron invitados a participar en el **Carbon Reduction Program**, proyecto enfocado en la descarbonización de los proveedores a nivel de los productos más vendidos a las empresas de telecomunicaciones.

<sup>6</sup> Son considerados impactos significativos –sociales o medioambientales– las no conformidades críticas identificadas durante las auditorías en cada uno de los ámbitos.

- Los proveedores que suman en torno al 90% de nuestras emisiones en la cadena de suministro fueron invitados por Telefónica a facilitar datos climáticos a través de **CDP Supply Chain**, información que se empleó en la iniciativa **Supplier Engagement Program**, que categoriza a los proveedores por su nivel de madurez climática y que imparte sesiones de capacitación para ayudarles a mejorar. Adicionalmente, los proveedores más estratégicos fueron requeridos para alinear y validar sus objetivos de reducción de emisiones con la **iniciativa Science Based Target initiative (SBTi)**.
- Todos los proveedores aceptaron la **Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro** de Telefónica, que incluye requerimientos en materia de reducción de emisiones.

Otras iniciativas de *engagement* específicos para pymes, como es el caso de **SME Climate Hub** y **1,5°C Supply Chain Leaders**, o a nivel sectorial, como el liderazgo del grupo de trabajo sobre cambio climático de la **Iniciativa JAC**, han seguido siendo fundamentales en la estrategia de colaboración con nuestros proveedores.

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

Telefónica ha implantado un nuevo requerimiento climático dentro de su proceso de compras por el que solicita a sus proveedores clave establecer objetivos de descarbonización basados en la ciencia y validados por SBTi.

### Condiciones laborales

Bajo el marco de la **iniciativa JAC**, recopilamos el **feedback directo** de **10.342 empleados** en 13 fábricas de proveedores, a través de una **encuesta anónima** en sus propios teléfonos móviles. De esta manera, analizamos con más detalle aspectos relacionados con las condiciones laborales, especialmente en temas relacionados con el número de horas trabajadas, periodos 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

Dentro de la iniciativa JAC, en 2023 participamos en la creación de un **nuevo grupo de trabajo sobre la Debida diligencia** con el fin de garantizar el cumplimiento de unos estándares mínimos sociales y ambientales en la cadena de suministro del sector TIC. En este grupo de trabajo se analizan los diferentes requerimientos legales a nivel nacional e internacional (como la propuesta de Directiva sobre Debida diligencia de las empresas en materia de sostenibilidad) y se trabaja en la identificación e implementación de soluciones sectoriales para poder cumplir con los mismos.

Más información en [2.14. 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 Debida Diligencia 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 Debida diligencia 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 con potencial alto riesgo

1. Identificamos proveedores con potencial alto 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).

### Prevención de Riesgos Laborales

Un año más, nos centramos en fomentar las mejores prácticas en materia de **seguridad, salud y bienestar** en nuestra **cadena de suministro**, con especial **foco en las contrata**s 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 2023, mantuvimos 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, **en Colombia** organizamos **dos mesas técnicas** donde compartimos con nuestros proveedores **buenas prácticas** sobre la gestión de tareas con **exposición a riesgo eléctrico y seguridad vial efectiva**, y les presentamos la nueva herramienta para el reporte y seguimiento de accidentalidad. En ellas contamos con la participación de casi 100 personas.
- **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 monitorización de los correspondientes indicadores para analizar la evolución de los niveles de accidentalidad ocurridos a lo largo del año.

A través del diálogo con nuestros proveedores, así como la verificación y seguimiento del cumplimiento por su parte, podemos trabajar en mejorar el nivel de seguridad y salud de los empleados de nuestra cadena de suministro.

### Modelo de vigilancia en Telefónica España

Como empresa certificada en la ISO45001, disponemos de un modelo de vigilancia implantado a través de las siguientes vías de trabajo para prevenir y mitigar los posibles riesgos asociados a la actividad de nuestras contrata:

#### • Control de la documentación en materia preventiva

Los proveedores deben acreditar, antes del inicio de la actividad, que conocen los riesgos y medidas preventivas detallados en los contratos suscritos. Y que sus trabajadores disponen de la formación y equipos de protección individual necesarios para realizar la actividad.

#### • Auditorías *in situ*

Durante 2023, realizamos 7.618 supervisiones (auditorías *in situ* de PRL, hechas sin previo aviso). A cierre de año, 34 proveedores auditados tenían planes de mejora en marcha para subsanar las deficiencias identificadas.

### • Control partes de seguridad

Para aquellas actuaciones donde es preciso acceder a alturas o un espacio confinado, iniciamos una nueva modalidad de vigilancia dirigida a verificar que se cumplimenta el correspondiente parte de seguridad. En caso de no realizarse, se comunica a la empresa un defecto y se les insta a aplicar las medidas necesarias para su solución. En 2023, se realizaron 18.490 actas con defectos.

### • Reuniones *ad hoc*

- Coordinación de actividades empresariales propias y distinta actividad (convocadas 58 y 18 empresas respectivamente).
- Con responsables de las empresas colaboradas, para la comunicación de novedades documentales relativas a medidas específicas de prevención (presencia de todas las empresas del ámbito de instalación y mantenimiento).
- Monográficos con aquellas empresas con peores resultados obtenidos en indicadores de prevención.

### • Iniciativa PRL+

Foro permanente de diálogo, compartición de prácticas, resolución de dudas y propuestas de mejoras. Su objetivo se centra en 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.

*Resultados 2023:*

El índice de frecuencia de accidentes, en Telefónica España, (*in labore*) bajó hasta 1,24, reiterando el objetivo establecido de 0,9 para 2024.

### • Actualización de normativa y aprobación de medidas específicas de prevención

Un ejemplo del trabajo realizado en este proceso es la aprobación del plan de aceleración de sustitución de postes en mal estado.

## 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 contratistas para fomentar la empleabilidad y capacitación técnica y emocional 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 2023, en ambos países se contó con más de 1.070 técnicas, contratadas por nuestros aliados de operación, y más de 7.000 personas (técnicas, técnicos y equipo administrativo) capacitadas en temas como 'Sesgos Inconscientes', 'Empoderamiento Femenino' y 'Nuevas Masculinidades'.

Mujeres en Red se ha posicionado como una iniciativa referente en **materia de empleabilidad y equidad**, lo que la ha llevado a recibir los siguientes **reconocimientos en 2023**: en Perú, el Ranking Par (en la categoría 'Mejor Práctica Laboral Innovadora'), Premio Internacional Corresponsables, Premio Igualitario del Banco Scotiabank y Empresas que Transforman el Perú; y en Colombia, el Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible en el ODS 5 del Pacto Global en la versión 2023.

Además, a lo largo del año, en cada país se llevó a cabo por primera vez el **evento anual Aliados por la Equidad** para reconocer el trabajo de las 'Mujeres en Red', empresas contratistas y colaboradores de Telefónica en esta iniciativa. Como parte de la actividad, se entregaron reconocimientos en las siguientes categorías: 'Mujer en Red del Año', 'Rompiendo Sesgos: Técnico Aliado de la Diversidad', 'Empresa Comprometida con la Equidad' y 'Liderazgo y compromiso'.



Más información en 2.7. Diversidad e Inclusión

## Formación y comunicación

Los **aspectos ESG**, como parte de nuestro modelo de compras, están **integrados en las formaciones periódicas impartidas a nuestros compradores** en los diferentes países. Asimismo, se les imparte **formaciones sobre temas específicos** como, por ejemplo, las compras bajas en carbono. Además, de la misma forma que el resto de los empleados de la Compañía, **un porcentaje de su retribución variable anual está vinculado a indicadores de sostenibilidad**.

En **Alemania**, desde el 2023, ofrecemos **formación para empleados y proveedores** como parte de nuestro enfoque de **derechos humanos y gestión sostenible de la cadena de suministro**. Entre otros temas, la formación explica los **requisitos de la Ley alemana sobre obligaciones de Debida diligencia corporativa en la cadena de suministro (LkSG)** y crea conciencia sobre el respeto de los derechos humanos en las propias áreas de negocio y en nuestra cadena de suministro. Además, el **100% del Comité Ejecutivo de Telefónica Alemania** recibió formación sobre la regulación alemana.

En **Brasil**, a lo largo de 2023, desarrollamos un plan de comunicación dirigido a los **gestores de contratos**, con el fin de mejorar la cultura interna sobre la **gestión de terceros** en todo el ciclo de vida de la relación del proveedor con Telefónica. En dicho plan pusimos el foco en nuestros procesos, procedimientos y lineamientos relacionados con la **mitigación de posibles riesgos en la contratación de servicios subcontratados**.

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 2023, 14.816 cursos presenciales y 57.028 online que contaron con más de 548.769 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.

A nivel global, en 2023 lanzamos un proyecto a través del cual se comparte semestralmente con nuestros proveedores adjudicatarios la principal **regulación en materia de integridad** y las consecuencias de incumplirla.

[Más información en 2.16. Ética y cumplimiento](#)

Además, uno de nuestros objetivos durante el 2023 fue fortalecer la relación con nuestros proveedores en el ámbito de la **privacidad y protección de datos**. Para ello una de las acciones clave a nivel global fue brindarles contenidos formativos sobre el correcto tratamiento de los datos de carácter personal. A través de estos contenidos especializados, compartimos pautas prácticas para garantizar el respeto a los principios clave de privacidad y de las políticas del Grupo Telefónica.

En **Ecuador**, compartimos con terceros, como los distribuidos autorizados, las directrices de privacidad realizadas por parte de la oficina del DPO local. Con estas directrices, les trasladamos la importancia de actuar de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de Ecuador.

[Más información en 2.18. Privacidad y seguridad](#)

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

En 2023, ha continuado nuestra participación en iniciativas como **SME Climate Hub** y **1,5°C Supply Chain Leaders**, con el objetivo de de ayudar las pymes a medir sus emisiones y realizar acciones específicas para reducirlas y alcanzar sus objetivos climáticos. Por ejemplo, en 2023, invitamos a algunos de nuestros proveedores pequeños y medianos a un evento orientado a las pymes llamado "La descarbonización de las pymes. Impulso del pymes Climate Hub en España".

En **Brasil** participamos en un programa de formación dirigido a pymes, para el afianzamiento de las cadenas de valor sostenibles en el país. Dicho programa está enmarcado en la **iniciativa AL-INVEST Verde**, realizado en colaboración con la Cámara de Comercio de España, con formación impartida por el equipo de la Fundação Getúlio Vargas, y financiado por la Comisión Europea.

El objetivo es apoyar a las pymes brasileñas en la transición hacia una economía circular y baja en carbono, facilitando así la implementación de modelos de producción sostenibles. Invitamos a participar a **17 de nuestros proveedores**, todos ellos pymes con relevancia para Telefónica Brasil y con potencial para incorporar mejores prácticas de sostenibilidad en sus negocios.

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.

## Encuesta de satisfacción a proveedores

Seguimos esforzándonos por conocer la opinión y prioridades de nuestros proveedores. En 2023, realizamos una **encuesta** a los principales proveedores para conocer su **nivel de satisfacción**, e identificar qué aspectos son valorados positivamente y cuáles son susceptibles de mejora. Lanzamos una encuesta dirigida aproximadamente a unos **6.800 proveedores**, **alcanzando un nivel de participación del 26%**.

Las valoraciones han mantenido la tendencia de mejora registrada a lo largo de los últimos nueve años, alcanzando una **valoración media de 8,33** en 2023 (en una escala de 0 a 10).

En esta ocasión, las cuestiones mejor valoradas han sido las relacionadas con la reputación y actitud hacia Telefónica. Entre los aspectos **mejor valorados** por nuestros proveedores se encuentran: el liderazgo y la reputación de Telefónica en el sector de las telecomunicaciones, la honestidad y transparencia de los compradores asegurando la igualdad de oportunidades a los proveedores y la predisposición a trabajar con otras empresas del Grupo. Aunque ninguna cuestión obtuvo una puntuación inferior a 7, las **menos valoradas** fueron las relacionadas con la facturación o la simplificación en la relación de los proveedores con Telefónica.

Además, a través de la encuesta, nuestros proveedores nos han hecho llegar también su valoración sobre cómo podrían verse impactados por las medidas tomadas por Telefónica en relación con cada uno de los principales asuntos materiales analizados para nuestra materialidad.

Más información en 1.4. Materialidad

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

### *14° Workshop Global de Energía y Cambio Climático de Telefónica*

Con una duración de tres jornadas y con la participación de unos **250 asistentes**, es el punto de encuentro anual entre los **líderes de la transformación energética de la Compañía** y las **principales empresas colaboradoras**, con la innovación y la digitalización como camino para proteger el planeta, reducir el consumo energético y la huella de carbono a nivel global.

Durante el *workshop* se presentaron múltiples iniciativas, desde nuestros diferentes mercados, enfocadas, entre otros temas, en la compra de energía, las emisiones en la cadena de valor, la disminución de consumos de combustibles o el incremento del consumo renovable.

También comunicamos nuestro objetivo de alcanzar una reducción del 90% de las emisiones operativas globales (alcance 1 y 2), y un 56% en la cadena de valor, justo cuando se cumplirá la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

Más información en 2.2. Energía y cambio climático

### *Workshop sobre actuación responsable en la cadena de suministro en Brasil*

Contamos con la **asistencia de casi 250 personas, de 105 empresas** proveedoras de Telefónica. Durante el evento se compartió con ellos una comprensión general sobre nuestros Principios de Negocio Responsable, así como el programa de **integridad**, aspectos relacionados con la **seguridad y privacidad de datos** y la gestión de la **seguridad en el trabajo**.

### *Foro sobre Prevención de Riesgos Laborales en España*

Desde el año 2018 organizamos un encuentro con la participación de las principales empresas adjudicatarias, socios tecnológicos, representación social, servicios de prevención del resto de operadoras, entre otros participantes de organizaciones referentes en prevención (Grupo Quirón, Audelco, ADEMI, etcétera). En dicho encuentro **abordamos cuestiones relativas a la prevención y salud en un foro participativo** (ponencias, mesas redondas, etcétera).

En 2023, en su 5ª edición, contamos con la participación de las **empresas del contrato de bucle** (despliegue y mantenimiento de red).

### *Encuentro sobre ESG con nuestros Aliados en Colombia*

El pasado mes de noviembre, celebramos un encuentro donde abordamos temas relacionados con las **oportunidades que brinda la incorporación de asuntos ambientales, sociales y de gobernanza** en las empresas. Asistieron **40 colaboradores de nuestros principales Aliados** en Colombia.

## Resumen de indicadores clave

### GRI 204-1

	Indicadores	2022	2023
Actividad	Volumen compras adjudicado	21.863M	23.370M
	Proveedores adjudicatarios	8.526	8.462
	% Compras adjudicado localmente	83%	83%
Ética y Cumplimiento	Proveedores con potencial alto riesgo de sostenibilidad identificados en nuestro análisis global	768	687
	% Proveedores con potencial alto riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad a través de una plataforma externa de evaluación	72%	72%
	% Proveedores evaluados Dow Jones Risk & Compliance	100%	100%
	Proveedores bloqueados por riesgos o incumplimientos en materia de integridad/sanciones o de sostenibilidad	6	5
	Total auditorías a proveedores	18.578	18.324
	Proveedores auditados con planes de mejora	879	853

## Hitos

- Continuamos minimizando los riesgos de sostenibilidad dentro del proceso de compras, requiriendo al 100% de nuestros proveedores que acepten nuestros estándares de sostenibilidad como parte de sus condiciones 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 137 empresas del sector TIC y encuestamos a 10.342 empleados de 13 fábricas de proveedores en 2023, 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 basados en la ciencia con la iniciativa Science-Based Target.
- Reforzamos nuestro *engagement* de alcance 3 con proveedores, proporcionándoles formación a medida dentro del Supplier Engagement Programme y trabajando en la reducción de las emisiones a nivel de producto dentro del Carbon Reduction Programme.
- Reducimos un 31% las emisiones de CO<sub>2</sub> de nuestra cadena de valor respecto a 2016, siendo las emisiones de nuestra cadena de suministro las más relevantes de nuestro alcance 3 (64%).