

Código de Conducta de Proveedores – Criterios Mínimos de Sostenibilidad

Telefónica, S.A.

Telefónica, S.A.

Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. en su reunión del 25 de septiembre de 2025

4ª Edición – septiembre de 2025

En línea con el compromiso de Telefónica con una gestión sostenible, se establecen requisitos claros para los proveedores a fin de **garantizar un desarrollo social, ambiental y de gobernanza más ético, justo y sostenible** en su actividad y en sus propias cadenas de suministro.

El presente Código ha sido **elaborado de conformidad con normas e instrumentos internacionales** tales como el Pacto Mundial, la Carta Internacional de Derechos Humanos, el Convenio de los Derechos del Niño, los Principios Rectores de Empresas y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU, los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, las directrices de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) y criterios ISO (International Standards Organization), entre otros.

Las disposiciones del presente **Código de Conducta** constituyen **requisitos mínimos**, por lo que en el caso de que la legislación local aplicable establezca compromisos en esta materia, **deberá aplicarse la regulación más favorable a los derechos que se pretenden salvaguardar**.

Este Código **aplica a todas las compras de productos y servicios del Grupo Telefónica**, con independencia de su operación y geografía.

Así mismo, **hace referencia a la totalidad de la cadena de suministro de Telefónica**, aplicando tanto a **proveedores directos** como a **su propia cadena de suministro**. En este sentido, el proveedor responderá de forma solidaria de los incumplimientos que en su cadena de suministro (que incluye a los subcontratistas) hubiera referidos a los criterios mínimos establecidos en el presente Código.

Telefónica tendrá en cuenta el tamaño, características y limitaciones del proveedor que se trate, con especial atención a las pequeñas y medianas empresas en la aplicación de este código. En relación con su desempeño en materia de sostenibilidad, los proveedores deberán actuar con transparencia y disponer de la capacidad de reporte necesaria, en el caso que Telefónica solicite información al respecto.

La Compañía se reserva el derecho de realizar, directamente o través de terceros, solicitudes de información y/o documentación, así como auditorías propias y sectoriales para verificar su cumplimiento.

En caso de identificar riesgos particulares o incumplimientos del presente Código, Telefónica requerirá a los proveedores el establecimiento de planes de acción correctiva o reparadora sobre los que también efectuará seguimiento.

En aquellos casos que el proveedor se negara al establecimiento de planes de acción correctiva o que estos no pudieran impedir o mitigar suficientemente el efecto adverso originado, Telefónica podrá suspender temporalmente o poner fin a las relaciones comerciales con respecto a las actividades afectadas, o solicitar indemnizaciones o compensaciones pertinentes, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el contrato.

CRITERIOS MÍNIMOS QUE DEBEN CUMPLIR NUESTROS PROVEEDORES:

1. Generales

- **Garantizar el respeto de los Derechos Humanos** en sus operaciones propias, filiales y cadenas de suministro. Establecer procesos de debida diligencia con la

finalidad de detectar riesgos significativos en esta materia y, en su caso, colaborar con Telefónica en su correcta gestión.

- **Cumplir**, y hacer cumplir en sus propias cadenas de suministro, **las obligaciones y requerimientos incluidos en las leyes e instrumentos nacionales e internacionales de aplicación**, así como con lo establecido en el presente Código.

2. Sociales

2.1. Condiciones de trabajo

- **Relación laboral y empleo seguro:**
 - o Asegurarse que el trabajo realizado por sus empleados se basa en una **relación laboral reconocida** y establecida de acuerdo con la legislación local aplicable, sustentada en un contrato de trabajo que conste por escrito en la lengua materna del empleado.
 - o Prohibir el abuso de contratos de prestación de servicios o el uso recurrente de subcontratación, para evitar obligaciones legales.
 - o Prohibir que los trabajadores paguen las comisiones por contratación de los empleadores o agentes, u otros cargos relacionados durante su contratación.
- **Tiempo de trabajo:**
 - o Establecer un **horario de trabajo** que no exceda del máximo permitido por la legislación local aplicable y nunca más de 48 horas a la semana o 60 horas contando con las horas extras (según lo establecido por la Organización Internacional del Trabajo).
 - o Proporcionar a los trabajadores al menos un día libre ininterrumpido por cada periodo de 7 días.
 - o Garantizar que las horas extraordinarias sean voluntarias, dentro de los límites legales.
 - o Conceder a los trabajadores el derecho a vacaciones pagadas y a los permisos contemplados por la legislación local aplicable.
 - o Respetar el Derecho de Desconexión Digital durante los tiempos de descanso diario y semanal, permisos, vacaciones u otro equiparable.
- **Salarios:**
 - o Proporcionar una **remuneración justa** para todos los trabajadores. Asegurar que esta cubre al menos el salario mínimo exigido por la ley vigente o el convenio colectivo de cada país para las horas de trabajo habituales y extraordinarias. En cualquier caso, no deberán pagarse en especie y deberán ser suficientes para satisfacer las necesidades básicas.
 - o Prohibir las reducciones salariales como medida disciplinaria.
- **Violencia y acoso en el trabajo:**
 - o Promover un entorno de **tolerancia cero frente a la violencia y acoso**.
 - o Prohibir el abuso o la disciplina por medios físicos, la amenaza con abuso físico, el acoso sexual o de otro tipo, el abuso verbal u otras formas de intimidación.
- **Trabajo forzoso y tráfico de personas:**
 - o **Prohibir cualquier forma de esclavitud moderna, trabajo forzoso**, así como el **tráfico de personas**, en su actividad y en su cadena de suministro.
 - o Abstenerse de retener documentos de identidad emitidos por las autoridades gubernamentales a los trabajadores.
 - o Garantizar que los trabajadores tengan libertad para dejar su trabajo previa notificación legalmente establecida.

- **Trabajo infantil y personas jóvenes:**
 - Garantizar la **ausencia de trabajo infantil**, prohibiendo la contratación de mano de obra que no alcance la edad mínima para el empleo o para completar la educación obligatoria prevista por la legislación local aplicable, y, en todo caso, la edad de 15 años.
 - Prohibir trabajar de noche o en condiciones peligrosas a personas jóvenes menores de 18 años que puedan acceder al mercado laboral de acuerdo con la legislación local.
 - Asegurar que cualquier acción que se tome para eliminar una situación de trabajo infantil se realizará considerando los intereses del niño.
- **Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva:**
 - Respetar la **libertad sindical y de asociación**, así como el derecho a formar sindicatos y a afiliarse a asociaciones permitidas por la legislación local. En caso de que la legislación local limite el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva, el empleador deberá considerar facilitar, y no entorpecer, el desarrollo de medios jurídicos paralelos para la asociación libre e independiente y para la negociación.
 - Respetar el derecho a la **negociación colectiva** de los trabajadores y el desempeño de funciones representativas en el trabajo, tales como la participación en comités de empresa y en reuniones pacíficas, de conformidad con la legislación local.
 - Prohibir cualquier forma de discriminación o trato desfavorable dirigida a los representantes de los trabajadores.
- **Igualdad de trato y oportunidades para todos:**
 - Aplicar una **política de igualdad que prohíba la discriminación** en la contratación, remuneración, indemnización, acceso a la formación, promoción, finalización o jubilación por motivo de género, identidad de género, origen étnico, casta, color, embarazo, situación familiar, origen nacional, religión, edad, discapacidad, sexo, estado civil, orientación sexual, afiliación sindical o afiliación política, o cualquier otra circunstancia.
 - Promover el respeto a las prácticas religiosas razonables de sus trabajadores.
 - Velar por la implantación de **medidas de conciliación** que favorezcan el respeto de la vida personal y familiar de los empleados.
 - Prohibir la exigencia a los empleados de someterse a exámenes médicos o físicos que puedan ser utilizados en su contra de manera discriminatoria.
- **Salud y seguridad:**
 - Ofrecer a los empleados un **entorno laboral seguro y salubre**, acorde con los peligros/riesgos específicos de cada actividad. En particular, se deberá tomar medidas especiales para proteger a grupos vulnerables. Cuando se proporcione alojamiento, éste será limpio, seguro y digno.
 - Proporcionar a los trabajadores sin coste:
 - **Formaciones en materia de seguridad y salud** para identificar los riesgos asociados a la actividad y al entorno laboral, las prácticas necesarias para minimizarlos y cómo responder en caso de accidentes y problemas de salud.
 - **Equipos de Protección Individual o Colectivos**, que garanticen las condiciones mínimas de seguridad requeridas de acuerdo con los riesgos a los cuales se encuentren expuestos.

- **Acceso a retretes limpios, agua potable** y, si es el caso, instalaciones saludables para el almacenamiento y consumo de alimentos.
- o Asignar a un alto directivo como responsable en materia de salud y seguridad.
- o Disponer (o estar en proceso de disponer) de una política de seguridad y salud y, procedimientos, para identificar, gestionar y minimizar, riesgos de seguridad ocupacional y de higiene industrial, así como accidentes, emergencias y enfermedades ocupacionales.

2.2. Minerales procedentes de áreas afectadas por conflictos bélicos y de alto riesgo (conflict minerals¹): *(en el caso de que aplique a su actividad)*

- o Disponer de una política clara y procesos que aseguren que cumplen con la sección 1502 de la Ley Dodd-Frank de Reforma de Wall Street y Protección de los Consumidores. Además, la política y procedimientos estarán alineados con la Guía de Debida Diligencia de la OCDE para Cadenas de Suministro Responsables de Minerales en las Áreas de Conflicto o de Alto Riesgo.

2.3. Derechos económicos, sociales y culturales:

- o Respetar los derechos económicos, sociales, culturales, de propiedad, civiles y políticos de los colectivos, tales como, las comunidades locales, grupos vulnerables, minorías y pueblos indígenas, con el objetivo de mantener relaciones colaborativas en un marco de confianza.
- o Estimular la empleabilidad local, incentivando en la medida de lo posible la contratación de mano de obra local para la prestación del servicio.

2.4 Accesibilidad

- Garantizar la **accesibilidad de los productos y servicios ofrecidos**, promoviendo la inclusión de las personas con discapacidad. Estos deberán estar diseñados de forma que puedan ser percibidos, comprendidos y utilizados de manera autónoma por el mayor número posible de personas, sin necesidad de adaptaciones.

3. Medioambientales

3.1 Cumplimiento Legal y Gestión Ambiental

- o Cumplir con toda la **normativa ambiental** que le sea de aplicación en materia de emisiones atmosféricas, vertidos contaminantes (agua y suelo), residuos, protección de la biodiversidad (flora y fauna), sustancias y productos químicos peligrosos (REACH), así como los requisitos relativos a equipos eléctricos y electrónicos (RoHS), pilas y baterías u otros similares, independientemente del país de uso, países no europeos incluidos.
- o Mantener y actualizar todos los **permisos ambientales** necesarios para el desarrollo de su actividad.
- o Abstenerse de realizar **actividades con fines comerciales o industriales** sobre materias primas forestales sin contar con la licencia del organismo competente.

¹ Son aquellos que cumplen con las siguientes dos condiciones: (1) Que dichos minerales sean algunos de los siguientes: Casiterita (Estaño), Columbia-Tantalita (Coltán), Oro, Wolframita (Tungsteno), Cobalto, Litio, Mica, Níquel y (2) Que esos minerales hayan sido extraídos de zona afectada por conflictos bélicos o de alto riesgo. Quedarán excluidos de esta categoría aquellos minerales que habiéndose extraídos en dichas zonas tuvieran el correspondiente certificado (por una entidad independiente) que acredite que su extracción no ha incentivado conflictos armados y/o abusos de Derechos Humanos en ellas.

- Disponer de una **Política de Medioambiente** que incluya el compromiso por la protección del medioambiente y la asunción al principio de precaución, tratando de minimizar el impacto a lo largo de toda su cadena de valor.
- Establecer procesos que velen por el cumplimiento legal de los requisitos de medioambiente, como Sistemas de Gestión Ambiental.
- El proveedor debe tomar medidas para reducir los **impactos en la biodiversidad**, comprometiéndose a las siguientes acciones: Aplicar el principio de jerarquía de mitigación (evitar, minimizar, restaurar y compensar) en todas las etapas de producción, desde la planificación, implementación, operación y desmovilización de sus actividades; Evitar la deforestación asociada a sus actividades y/o en la cadena de suministro aguas arriba y aguas abajo; Evitar la construcción en áreas protegidas.

3.2 Cambio Climático

El proveedor hará esfuerzos por identificar y reducir el impacto de todos sus productos y servicios para contribuir al objetivo global del Grupo Telefónica de alcanzar las **cero emisiones netas en 2040**, incluyendo la cadena de valor.

- Mantener un **inventario de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI)** completo y transparente que considere la **Huella de Carbono (HC)** a lo largo de toda la cadena de valor (alcances 1, 2 y 3) y presentar, cuando se le solicite, el inventario de gases de efecto invernadero, preferiblemente verificado por un tercero.
- Definir **objetivos de reducción de sus emisiones de GEI** en los próximos dos años que, cuando sea posible, sean definidos en base a la ciencia.
- Promover el establecimiento de **planes de eficiencia energética** y avanzar en el uso de **energías renovables** en función de su disponibilidad.
- Proporcionar información relativa al **cálculo de la huella de carbono de producto** cuando Telefónica así lo solicite.

3.3 Economía Circular

El proveedor establecerá medidas de circularidad alineadas con el objetivo de contribuir a que Telefónica sea una **compañía Residuo Cero**, entre ellas:

- **Minimizar la generación de residuos** en el desarrollo de su actividad, prestando especial atención a los residuos peligrosos, su adecuada gestión, registro y trazabilidad.
- Fomentar la **eliminación del plástico de un solo uso**.
- Integrar criterios de diseño responsable que promuevan el **análisis de Ciclo de Vida de sus productos y servicios** -desde la extracción de materias primas hasta el tratamiento final de los residuos-, incluyendo aspectos como la reparación, reutilización y reciclaje, tanto de los productos como de los envases utilizados.
- Fomentar **un uso sostenible de los recursos naturales**.

4. Gobernanza

4.1 Ética e Integridad

- Actuar con integridad y siempre dentro del marco legal aplicable, evitando cualquier situación que pueda ser contraria a la ley, nacional o internacional aplicable. Esto implica prohibir todo tipo de corrupción, soborno o blanqueo de capitales.

- Mantener mecanismos para evitar situaciones de conflicto de interés, y que garanticen la independencia en las actuaciones realizadas en el marco de su relación con Telefónica.
- Operar en el mercado y en los negocios de manera justa y de acuerdo con la legislación en materia de defensa de la competencia, evitando incurrir en comportamientos anticompetitivos, tales como acuerdos con competidores para la fijación de los precios, abuso de posición dominante en el mercado, entre otros.

4.2 Privacidad, confidencialidad de la información y libertad de expresión:

- Tratar los datos personales siguiendo las instrucciones de Telefónica y la legislación de protección de datos personales que resulte aplicable sin que, en ningún caso, puedan usarse para sus finalidades propias.
- Disponer de medidas de protección de la privacidad y los datos personales de los trabajadores.
- Utilizar la información que se le facilita exclusivamente para el propósito y finalidad para el que le fue facilitada.
- Abstenerse de comunicar los datos personales a terceros, excepto que medie autorización de Telefónica.
- Abstenerse de revelar a terceros cualquier información o material al que pudiera tener acceso con motivo de la relación comercial con Telefónica, aún después de finalizar esta.
- Destruir o devolver la información y, en su caso, los datos personales objeto de tratamiento, una vez cumplida la prestación del servicio.
- Aplicar medidas técnicas y organizativas necesarias en función del riesgo para proteger la información de accesos, alteraciones o usos indebidos, y notificar de forma inmediata a Telefónica de cualquier situación o incidente que afecte a la confidencialidad, integridad o disponibilidad de dicha información.
- Sin perjuicio de las obligaciones anteriores, si el proveedor actúa como encargado de tratamiento de la información sobre las comunicaciones de los clientes y/o usuarios de Telefónica, dispondrá de los procedimientos que garanticen el cumplimiento por parte de Telefónica de las obligaciones en materia de colaboración con las Autoridades Competentes, respetando al mismo tiempo los derechos de Privacidad y Libertad de Expresión de los afectados.

4.3 Ciberseguridad e inteligencia artificial:

- Cumplir con los Principios de Inteligencia Artificial de Telefónica, o con unos principios propios equivalentes, así como con las leyes e instrumentos nacionales e internacionales de aplicación.
- Establecer medidas efectivas y revisables que aseguren el uso ético, responsable y respetuoso con los derechos humanos de la inteligencia artificial.

5. Seguimiento:

- Identificar, remediar y monitorizar cualquier actividad susceptible de no cumplir con los requisitos mínimos establecidos en este Código (incluidos los subcontratistas).
- Proporcionar a Telefónica, cuando sean requeridos para ello, la información veraz, completa y actualizada necesaria para evaluar el cumplimiento de los requisitos recogidos en este Código.
- Facilitar el acceso a documentación, instalaciones y personal en caso de auditorías o revisiones.

- Implementar planes de acción correctiva adecuados cuando se detecten incumplimientos o riesgos relevantes, con el objeto de conseguir la remediación, sostenible en el tiempo, de la causa que los generó.

6. Gestión de incumplimientos:

- Informar tan pronto se tenga conocimiento a Telefónica sobre cualquier incumplimiento de este Código, así como sobre cualquier riesgo de efecto adverso en los compromisos adquiridos.
- Utilizar los canales² habilitados por Telefónica para comunicarlos, así como para plantear consultas relacionadas con la aplicación del Código.
- Informar a sus empleados y subcontratistas sobre la existencia y funcionamiento de estos canales, así como abstenerse de adoptar medidas que disuadan de su uso.
- Colaborar con Telefónica en cualesquiera acciones, derivadas de las comunicaciones de incumplimiento del presente Código.

² Canal de Denuncias -> [Canal de Denuncias - Telefónica](#)
Canal de Consultas de Negocio Responsable -> [Canal de Consultas - Telefónica](#)



www.telefonica.com