

Consultas Frecuentes

Canal de Consultas de Negocio
Responsable

Índice

¿Qué tipo de consultas puedo realizar?	3
1.1 Accesibilidad	3
1.2 Comunicación Responsable.....	3
1.3 Derechos del niño	3
1.4 Derechos Humanos	3
1.5 Diversidad y Gestión del Talento	3
1.6 Integridad.....	3
1.7 Libertad de expresión.....	4
1.8 Medioambiente y ecoeficiencia	4
1.9 Privacidad	4
1.10 Privacidad - BCRs.....	4
1.11 Red, Infraestructura y Mantenimiento	4
1.12 Responsabilidad con el Cliente	4
1.13 Socios y proveedores.....	4
1.14 Uso Responsable de la Tecnología.....	4
1.15 Otros.....	5

¿Qué tipo de consultas puedo realizar?

El Canal de Consultas de Negocio Responsable permite plantear consultas sobre cualquier aspecto relacionado con el código ético y de conducta del Grupo Telefónica: los Principios de Negocio Responsable.

Con el fin de facilitar su uso, se presenta a continuación una descripción de las principales consultas que pueden abordarse dentro de cada una de las temáticas disponibles en el formulario web.

1.1 Accesibilidad

Consultas sobre accesibilidad de productos, servicios e instalaciones, diseño universal, eliminación de barreras físicas y tecnológicas, atención a personas con discapacidad, etc.

1.2 Comunicación Responsable

Consultas sobre contenidos publicitarios, uso ético de redes sociales, lenguaje inclusivo, criterios editoriales, responsabilidad en la generación y difusión de contenidos, etc.

1.3 Derechos del niño

Consultas relacionadas con la actuación de la compañía en materia de protección y promoción de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Abarca la gestión responsable de sus datos personales, la adecuación de contenidos y servicios a su edad, la prevención de riesgos digitales, la creación de espacios digitales seguros e inclusivos y el cumplimiento de la normativa y estándares internacionales en materia de protección infantil, etc.

1.4 Derechos Humanos

Consultas sobre respeto a los derechos fundamentales, libertad, seguridad, condiciones laborales, cumplimiento de estándares internacionales, debida diligencia, etc.

1.5 Diversidad y Gestión del Talento

Consultas sobre igualdad de oportunidades, inclusión, diversidad, conciliación, acoso, desarrollo profesional, bienestar laboral y otros temas relacionados.

1.6 Integridad

Consultas sobre comportamientos éticos, conflictos de interés, fraude, corrupción, sobornos, cumplimiento de normativas internas y externas, etc.

1.7 Libertad de expresión

Consultas sobre el respeto a la libertad de opinión, censura, bloqueos de contenido, expresión en entornos digitales o corporativos, etc.

1.8 Medioambiente y ecoeficiencia

Consultas sobre la gestión ambiental, eficiencia energética, economía circular, reciclaje, emisiones, impacto ambiental de operaciones, compromiso con la descarbonización, etc.

1.9 Privacidad

Consultas sobre el tratamiento de datos personales, consentimiento, acceso a información, gestión de incidentes, cumplimiento normativo y aplicación de políticas internas y externas en materia de privacidad.

1.10 Privacidad - BCRs

Consultas específicas sobre las Normas Corporativas Vinculantes (BCRs), transferencia internacional de datos y cumplimiento de estándares globales de privacidad.

1.11 Red, Infraestructura y Mantenimiento

Consultas relacionadas con aspectos generales del despliegue, mantenimiento y operación de la red e infraestructuras, incluyendo su impacto en comunidades locales, posibles afectaciones a terceros y otros temas vinculados.

1.12 Responsabilidad con el Cliente

Consultas sobre la relación ética y responsable con el cliente en los canales habituales de atención, incluyendo calidad del servicio, transparencia en la información, facturación, cumplimiento de compromisos, canales de contacto, resolución de incidencias, etc.

1.13 Socios y proveedores

Consultas sobre relaciones con proveedores, cumplimiento de criterios éticos y sostenibles en la cadena de valor, transparencia en contrataciones, etc.

1.14 Uso Responsable de la Tecnología

Consultas relacionadas con las políticas, iniciativas y compromisos de la compañía orientados a promover un uso ético, seguro y equilibrado de la tecnología. Incluye consultas sobre las acciones de sensibilización y formación sobre bienestar digital, alfabetización mediática, ética en el desarrollo tecnológico, inteligencia artificial, protección de niños, niñas y adolescentes en el entorno digital, acompañamiento familiar, diseño responsable, etc.

1.15 Otros

Consultas que no encajan claramente en ninguna categoría anterior, pero que guardan relación con los Principios de Negocio Responsable.



www.telefonica.com