



Información sobre gobernanza



2.14. NEIS G1 – Conducta empresarial



2.14.1. Gobernanza

G1.GOV-1

G1.GOV-1_01

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. es el responsable de aprobar los Principios de Negocio Responsable del Grupo. Estos principios constituyen el código ético y de conducta del Grupo, rigen cuando se actúa tanto de forma individual como en equipo y constituyen, a su vez, la Política de Sostenibilidad.

La Dirección Global de Sostenibilidad (ESG) es el área encargada de informar a la Comisión de Sostenibilidad y Regulación de la Compañía de la implementación del Plan de Sostenibilidad en sus reuniones mensuales.

Los Principios de Negocio Responsable se desarrollan en 10 temáticas, entre las que destacan dos aspectos en relación con la conducta empresarial:

- La gestión ética y responsable: en Telefónica se exige a todos los empleados trabajar de manera ética y responsable, lo que se traduce en patrones comunes de comportamiento basados en un estricto cumplimiento con la legalidad; la tolerancia cero a la corrupción y el soborno; un firme compromiso con la transparencia, la protección de datos y activos empresariales, el no uso de información privilegiada, la competencia leal y el mantenimiento de la neutralidad política.
- La gestión responsable de la cadena de suministro: Telefónica se compromete a actuar con rigor, objetividad, transparencia y profesionalidad en la relación con sus socios comerciales y proveedores, exigiéndoles que cumplan con los criterios mínimos de negocio responsable del Grupo Telefónica, para que este pueda cumplir con su compromiso de responsabilidad en la cadena de valor.

La Dirección de Cumplimiento de Telefónica, a través del Chief Compliance Officer, es el área encargada de informar periódicamente a la Comisión de Auditoría y

Control de la Compañía de 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. Asimismo, con carácter trimestral, informa directamente al Consejo de Administración.

Por otra parte, la Dirección Global de Sostenibilidad (ESG) es el área encargada de informar anualmente a la Comisión de Sostenibilidad y Regulación de la Compañía de la gestión de las materias relacionadas con sostenibilidad. Véase el apartado:

2.4.2. Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa sobre las cuestiones de sostenibilidad

Asimismo, las áreas gestoras, adicionalmente a la Dirección Global de Sostenibilidad, como Compras, Personas, entre otras, son encargadas de la gestión sostenible de la cadena de suministro.

En relación con las actividades y compromisos de la Compañía con grupos de presión, la Dirección de Regulación, Competencia y Políticas Públicas es el área encargada de informar periódicamente a la Comisión de Sostenibilidad y Regulación sobre esta materia.

Adicionalmente, tanto la Presidenta de la Comisión de Auditoría y Control, como la de la Comisión de Sostenibilidad y Regulación reportan en las reuniones del Consejo de Administración sobre los principales asuntos tratados en sus respectivas sesiones, contribuyendo a que los temas más relevantes en materia de conducta empresarial sean tomados en consideración en las deliberaciones del Consejo de Administración.

Finalmente, el Consejo de Administración también es el responsable de aprobar, previo informe favorable de las Comisiones correspondientes, políticas corporativas en materias relevantes relacionadas con los Principios de Negocio Responsable y, en particular, con la conducta empresarial, entre otras, la Política Anticorrupción, o la

Política Global de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

El detalle de estas políticas se encuentra en el siguiente apartado de las Notas de sostenibilidad:

2.15. Políticas

G1.GOV-1.02

Por lo que respecta a la experiencia de los miembros del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. en cuestiones de conducta empresarial, estos reúnen, en su conjunto, conocimientos y experiencia profesional en distintas materias, ámbitos y sectores relacionados con el Grupo Telefónica.

Para mayor detalle acerca de los programas de formación, sesiones informativas y actualización de conocimientos que reciben los Consejeros, véase el apartado:

2.4.1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión



2.14.2. Impactos, riesgos y oportunidades

G1.IRO-1

Para los temas relacionados con conducta empresarial se han tenido en cuenta las geografías donde opera el Grupo y las operaciones comerciales de la Compañía, así como los agentes involucrados en la cadena de valor de Telefónica.

En los siguientes apartados se desglosan los IROs correspondientes a cada subtema de la NEIS G1 - Conducta empresarial.

G1-1



2.14.3. Cultura corporativa

El impacto material que Telefónica ha identificado para el subtema 'Cultura corporativa', tras el proceso de doble materialidad, es el siguiente:

Subtema: Cultura corporativa

Tipo de IRO	Descripción
SBM-3_04, SBM-3_06	SBM-3_01, SBM-3_03, SBM-3_05, SBM-3_07
Impacto negativo real	Prácticas corporativas poco éticas que puedan afectar a los grupos de interés
	Vinculación: Estrategia Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (aprovisionamiento); operaciones propias (todas las actividades); fases posteriores (comercialización, posventa)

2.14.3.1. Políticas

G1.MDR-P.01-06

La información requerida en los requisitos mínimos de divulgación (MDR-P) sobre las políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad se recopila y reporta en el siguiente apartado de las Notas de sostenibilidad:

2.15. Políticas

G1-1.01

Telefónica trabaja orientada por los valores de integridad, compromiso y transparencia, tanto en la toma de decisiones, como en el desempeño diario y en la forma en la que interactúa con el entorno.

Así, promueve un comportamiento ético y una gestión responsable del negocio a través del establecimiento, desarrollo, promoción y evaluación de una cultura corporativa alineada con factores ESG que muestre su valor empresarial a largo plazo. De hecho, trabaja para que comportamientos, procesos, actividades internas y objetivos sean coherentes con el propósito y los valores de la Compañía. Para lograrlo, el Grupo Telefónica dispone de un código ético y de conducta, los Principios de Negocio Responsable, los cuales 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. Compromiso con el medioambiente.
5. Innovación, desarrollo y uso responsable de la tecnología.
6. Comunicación responsable.
7. Compromiso con el cliente.
8. Compromiso con los empleados.
9. Compromiso con las sociedades en las que opera el Grupo.
10. Gestión responsable de la cadena de suministro.

Además, desde 2002, Telefónica es signatario del Pacto Mundial de Naciones Unidas (UNGC, por sus siglas en inglés), un marco voluntario de las empresas para alinear sus operaciones y estrategias con los 10 principios sobre derechos humanos, trabajo, medioambiente y la lucha contra la corrupción.

Para mitigar el impacto relacionado con la cultura corporativa e integrar criterios de sostenibilidad en la gestión y cultura del Grupo, Telefónica realiza de

manera continua acciones globales y locales dirigidas a todos los niveles de la organización:

- **Regulación:** el Grupo Telefónica desarrolla, actualiza y aprueba políticas corporativas en materias relevantes relacionadas con los Principios de Negocio Responsable.
- **Formación y sensibilización:** Telefónica forma a sus profesionales en los Principios de Negocio Responsable, lo que se complementa con otras formaciones estratégicas, ya sean *online* o presenciales, que profundizan en los principios mencionados anteriormente.

Además, la Compañía desarrolla campañas de sensibilización y comunicaciones sobre asuntos clave como la privacidad, la seguridad digital, la ética y la inteligencia artificial (IA), la gestión ambiental, la accesibilidad, la diversidad y el uso responsable de la tecnología:

- **Procesos y actividades internas:** a través del proyecto Diseño Responsable, el Grupo Telefónica incorpora aspectos éticos, sociales y ambientales en los procesos de desarrollo de productos y servicios.
- **Alineamiento con áreas de negocio:** la Compañía muestra los potenciales beneficios ambientales que sus productos y servicios generan en los negocios de sus clientes a través del sello Eco Smart. Además, ofrece productos y servicios con funcionalidades de accesibilidad específicas para personas con discapacidad.
- **Procesos de control:** Telefónica promueve la robustez y la eficiencia de sus procesos de control interno, fomentando la supervisión y adecuada gestión de los indicadores de sostenibilidad.
- **Esquema retributivo:** en la remuneración variable a corto plazo, un 20% de la valoración del desempeño de los empleados incluye indicadores de sostenibilidad. Asimismo, se incluye un 10% en la remuneración variable a largo plazo, que aplica a todos los directivos. Véase:

2.4.3. Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos

- **Encuesta de satisfacción al empleado:** se incorporan preguntas que permiten evaluar la cultura corporativa.

2.14.3.2. Canal de Consultas de Negocio Responsable y Canal de Denuncias

G1-1_02

Canal de Consultas de Negocio Responsable

El Grupo Telefónica dispone de este canal, accesible ininterrumpidamente a través de sus webs institucionales y comerciales y traducido a los idiomas de las principales operadoras del Grupo (español, portugués, inglés y alemán), para que sus grupos de

interés puedan trasladar directamente a la Compañía consultas sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable y sus políticas y normativas asociadas. Para garantizar su eficacia, el Canal cuenta con un mecanismo de comunicación bidireccional con las partes interesadas durante todo el proceso de gestión de la consulta.

Todas las comunicaciones recibidas son tratadas internamente conforme a los principios de respeto, confidencialidad, fundamentación y exhaustividad, y se rigen por el Reglamento de Gestión del Canal de Consultas publicado en la web. Los datos personales que contienen las comunicaciones recibidas, ya sean anónimas o identificativas, se tratan conforme a la legislación de privacidad y protección de datos de carácter personal, la Política Global de Privacidad del Grupo Telefónica y al Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales.

En 2025 se incluyó en la web pública del Canal el documento *Consultas frecuentes*, que detalla las principales temáticas sobre las que se pueden realizar consultas, como privacidad, accesibilidad o uso responsable de la tecnología.

Canal de Denuncias

Para detectar, notificar e investigar problemas relacionados con comportamientos ilícitos o comportamientos contrarios al código de conducta, el Grupo Telefónica pone a disposición de todos sus empleados, directivos y administradores de sus sociedades, así como de los terceros, canales de denuncia para que puedan comunicar de forma anónima o personal cualquier información o situación que pueda suponer una presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas que resulten de aplicación.

G1-3_02, G1-3_03

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha encomendado la gestión de su Sistema Interno de Información al Chief Compliance Officer, quien desarrolla sus funciones de forma autónoma e independiente, disponiendo de los medios personales y materiales necesarios para ello. El Chief Compliance Officer reporta de forma periódica al Consejo de Administración y a la Comisión de Auditoría y Control la actividad de los canales de denuncias del Grupo Telefónica.

G1-3_01

Los principios generales que rigen el Sistema Interno de Información se recogen en la Política de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica —incluida en la tabla de Políticas—. Por su parte, el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información —también incluido en la sección 2.15. Políticas— aplica a la gestión de todas las comunicaciones que se reciban en el Sistema Interno de Información de Telefónica. Por su parte, los canales establecidos por la filial del Grupo en

Alemania se rigen por su normativa específica adaptada a la legislación local.

Los canales de denuncias son accesibles de modo permanente (24/7), en diferentes idiomas y por diferentes medios, destacando el acceso permanente a través de la correspondiente página web corporativa. Se pueden realizar comunicaciones tanto verbalmente como por escrito. Además, los canales permiten consultar el estado de la comunicación, añadir información adicional y contactar con el equipo encargado de su análisis. A través de encuestas en materia de cumplimiento se mide el conocimiento y la confianza de los empleados en los distintos elementos que componen el Programa de Cumplimiento en Telefónica, entre ellos el Sistema Interno de Información.

La protección de los denunciantes y la prohibición de represalias se encuentra reconocida en la normativa interna y se indica expresamente que Telefónica y las demás sociedades de su Grupo, de conformidad con lo previsto en la legislación, no adoptarán y velarán porque no se adopte ninguna forma de represalia.

2.14.3.3. Formación

G1-1.10

La formación en conducta empresarial del Grupo Telefónica se centra en dos pilares:

Formación en Principios de Negocio Responsable

La Compañía forma anualmente a los empleados, independientemente de su cargo o función, en los Principios de Negocio Responsable. El curso es *online*, tiene carácter obligatorio y aborda temáticas como: Gestión ética y responsable; Respeto y promoción de los derechos humanos y los derechos digitales; Compromiso con el medioambiente; Innovación, desarrollo y uso responsable de la tecnología; Comunicación responsable; Compromiso con los clientes, con los empleados y con las sociedades donde opera la Compañía; Gestión responsable de la cadena de suministro; el Canal de Consultas de Negocio Responsable y el Canal de Denuncias.

A los empleados de nueva incorporación, además de presentarles 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 están disponibles en los idiomas

principales del Grupo Telefónica: español, portugués, inglés y alemán.

También se realizan campañas de comunicación interna que hacen hincapié en la relevancia de la realización del curso de Principios de Negocio Responsable. Un equipo multidisciplinar formado por los departamentos de Cumplimiento, Personas y ESG lleva a cabo el seguimiento de su cumplimiento. Además, en 2025 se lanzaron campañas de comunicación en formato audiovisual para reforzar el conocimiento y la comprensión de los Principios de Negocio Responsable.

En 2022 se lanzó una edición del curso de Principios de Negocio Responsable, que tenía una vigencia de tres años y en la que se formaron 90.725 empleados. En 2025 se presentó una nueva edición con vigencia anual. En este periodo se han formado un total de 73.957 empleados.

Formación en materia ESG

Además, con el objetivo de fomentar la cultura en sostenibilidad entre todos los profesionales del Grupo Telefónica, durante el año 2025 siguieron disponibles, de manera continua, formaciones estratégicas sobre asuntos clave en materia de ESG: gestión ambiental, ética y cumplimiento, accesibilidad, diversidad, ciberseguridad, privacidad, derechos humanos, Diseño Responsable de productos y servicios, finanzas sostenibles, uso responsable de la tecnología y gestión de la cadena de suministro. Como novedad, se incorporó una nueva categoría centrada en Inteligencia Artificial.

Estas formaciones están a disposición de los empleados en la ESG Academy, un espacio formativo sobre sostenibilidad. El contenido es desarrollado en colaboración con diferentes áreas de la Compañía e incluye cursos *online* internos y externos, *podcasts*, *webinars*, vídeos, artículos de interés, y páginas web de referencia en materia de sostenibilidad. La ESG Academy también ofrece formaciones en directo a través de Universitas, la Universidad Corporativa de Telefónica.



2.14.4. Cumplimiento

El impacto y los riesgos materiales que Telefónica ha identificado para el subtema 'Corrupción y soborno', tras el proceso de doble materialidad, son los siguientes:

Subtema: Corrupción y soborno

Tipo de IRO	Descripción
SBM-3_04, SBM-3_06	SBM-3_01, SBM-3_03, SBM-3_05, SBM-3_07
Impacto negativo potencial a medio plazo	Mecanismos de prevención y detección inadecuados pueden facilitar las prácticas de corrupción y soborno, comprometiendo el desarrollo socioeconómico Vinculación: No vinculado a la estrategia o modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); operaciones propias (todas las actividades); fases posteriores (todas las actividades)

Subtema: Corrupción y soborno

Tipo de IRO	Descripción
Riesgo	SBM-3_02, SBM-3_03
	Multas y sanciones derivadas de la materialización de casos de corrupción y soborno Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (todas las actividades) Deterioro del entorno de control de la Compañía en materia de la prevención, detección y respuesta a la corrupción y soborno Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); operaciones propias (todas las actividades); fases posteriores (todas las actividades)

G1-3, G1-4**2.14.4.1. Prevención y detección de la corrupción o soborno**

G1.MDR-A_01-12, G1-3_01

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. Al igual que su nombramiento, el cese del Chief Compliance Officer es competencia del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

Función de Cumplimiento

La función de Cumplimiento tiene por objeto la gestión de los entornos preventivos y reactivos 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 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, que se centran, principalmente, en materia de integridad y de lucha contra la corrupción y el soborno.

Adicionalmente, el Chief Compliance Officer presenta, en la primera sesión de la Comisión de Auditoría y de Control del año, la Memoria Anual de la Función de Cumplimiento del ejercicio finalizado y el Plan de Actuación del área de Cumplimiento previsto para el nuevo ejercicio.

El Estatuto de la Función de Cumplimiento 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.

Sin perjuicio de que la función de Cumplimiento se extiende a la gestión de los entornos de cumplimiento en diferentes materias¹, la preservación de la integridad es de especial sensibilidad y relevancia para toda la organización.

Así, la función de Cumplimiento, de acuerdo con el actual Estatuto de la Función de Cumplimiento, se despliega en dos planos: control preventivo y reacción y respuesta.

Control preventivo

Para generar una cultura de cumplimiento, que despliega su actividad a través de las siguientes funciones:

- **Seguimiento del cumplimiento normativo:** encargada de la coordinación del marco normativo del

¹ Otras materias tales como: a) sanciones internacionales, b) privacidad y protección de datos de carácter personal, c) relación con competidores, d) seguridad en sus diferentes ámbitos, incluyendo la protección de la información confidencial, e) laboral, f) sostenibilidad y derechos humanos, g) cumplimiento de normativa específica del sector, y promesa cliente, h) cumplimiento fiscal, i) cumplimiento de normativa financiera específica: normativa de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, normativa contable, j) ámbitos regulados en materia de Cumplimiento (de forma específica en el área de Seguros y de Planes y Fondos de Pensiones), k) inteligencia artificial.



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.

Esta función incluye la coordinación tanto de la publicación de las políticas y normativas de forma permanente en un *site* específico dentro de la Intranet corporativa como de la difusión y comunicación de las nuevas políticas y normativas a través de las herramientas internas con carácter posterior a su aprobación.

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, cuyo contenido está 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, y los pagos de facilitación. Adicionalmente, Telefónica dispone de una Normativa específica para el Relacionamento con Entidades Públicas, la cual desarrolla y concreta las directrices establecidas en la Política Anticorrupción en lo relativo a la corrupción pública y regula expresamente el ofrecimiento de regalos e invitaciones a empleados y funcionarios públicos.

El marco normativo en materia de integridad 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 establece la obligación de actuar en todo momento, y especialmente ante un conflicto de interés, conforme a los principios corporativos de lealtad, confidencialidad e integridad. Regula aquellas situaciones en las que un interés personal, directo o indirecto, pueda influir, potencialmente influir o generar la percepción de influencia en las decisiones profesionales de los empleados, garantizando la protección de los intereses del Grupo Telefónica.

G1-3_05

Los administradores y directivos de la Compañía, como responsables de establecer adecuados controles y procedimientos para hacer cumplir 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.

- **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.

G1-3_06

Formación

La formación en materia anticorrupción es un elemento clave para promover y consolidar una cultura ética y de integridad en la Compañía y comprende los siguientes cursos a nivel global:

G1-1_11

- Curso sobre la *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA), la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero: Actividad formativa global obligatoria, con una periodicidad trienal, dirigida a cargos y áreas de la Compañía con un mayor riesgo potencial por su mayor exposición al riesgo de corrupción pública, entre los que se encuentran, junto a los empleados con categoría de directivo, aquellos empleados pertenecientes a áreas tales como regulación, relaciones institucionales, patrocinios, comercial, grandes clientes, red, fiscal, marketing y/o distribución comercial, recursos humanos, secretaría general, auditoría interna y control interno, entre otras.
- Curso de Principios de Negocio Responsable: Formación global obligatoria, con periodicidad anual, sobre el código ético y de conducta del Grupo Telefónica, dirigida a todos los empleados, que incluye aspectos sobre anticorrupción y soborno. Véase el apartado:

2.14.3.3. Formación

Las formaciones globales se complementan con programas específicos a nivel local, orientados a abordar los aspectos particulares de las legislaciones nacionales en materia de prevención de delitos y corrupción.

Asimismo, los nuevos empleados del Grupo Telefónica reciben una formación sobre el Programa de Cumplimiento, en la que se explican los principales elementos del programa, incluidas las políticas y normativas dirigidas a la lucha contra la corrupción, como parte de su proceso de incorporación.

G1-3_08

Por lo que se refiere a los miembros de los órganos de administración, dirección y supervisión, existen formaciones específicas en materia anticorrupción, adaptadas a cada una de las organizaciones. En 2025, con la colaboración de un despacho internacional especializado en la materia, se impartió formación sobre la FCPA a los miembros de los órganos de administración, gerentes y otros empleados cuyas funciones implican una mayor exposición al riesgo de función pública, en las operaciones de Colombia, Venezuela, Brasil, México y Chile. Dicha formación también fue impartida en el Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

En 2025 se lanzó una nueva Ventana Formativa obligatoria que incluyó, además del curso de Principios de Negocio Responsable y el curso sobre FCPA, un curso sobre Privacidad y las Normas Corporativas Vinculantes del Grupo Telefónica, un curso sobre derecho de la Competencia y, finalmente, un curso de Prevención Penal para las sociedades españolas.

La Ventana Formativa, lanzada el 30 de abril, contempla un periodo de realización de tres meses, con la posibilidad de una prórroga adicional de un mes, durante el cual los empleados deben completar los cursos asignados en su plan de aprendizaje. A lo largo de este periodo se llevaron a cabo diversas comunicaciones internas para recordar la importancia de completar las formaciones.

G1-3_07

Estas formaciones facilitan que el 100% de los cargos que desempeñan sus funciones en áreas de riesgo estén alcanzados por los programas de formación en materia de prevención de la corrupción y el soborno (100% en 2024).

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. Entre las acciones desarrolladas en 2025 cabe destacar:

- 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 del Programa de Cumplimiento. En 2025, el programa de actividades incluyó una mesa redonda sobre la Ética e Inteligencia Artificial, la entrega de los reconocimientos globales del programa Five Stars, y un concurso con 10 preguntas sobre Compliance e Inteligencia Artificial.
- El Programa de reconocimiento Five Stars, desarrollado para promover y reconocer conductas especialmente destacadas por su compromiso con las materias de integridad, privacidad y seguridad, a nivel local y global. En 2025 se celebró la VII edición.
- La iniciativa 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 y recordando las herramientas que Telefónica pone a disposición de sus empleados para luchar contra la corrupción y el soborno.
- Información a terceros en materia de integridad. Desde 2023, con el objetivo de compartir con la cadena de valor del Grupo la principal regulación en

materia de integridad y las consecuencias de incumplirla, se envía semestralmente un email con esta información a todos los proveedores adjudicatarios del Grupo Telefónica.

- Adicionalmente, bianualmente se lanza una Encuesta en materia de Cumplimiento, con el objetivo de medir el conocimiento interno y la confianza en los distintos elementos que componen el Programa de Cumplimiento en Telefónica, entre ellos el Sistema Interno de Información, y también la percepción en relación con la cultura de ética y cumplimiento del Grupo.
- **Evaluación del riesgo:** como parte de su sistema para prevenir y detectar la corrupción y el soborno, Telefónica realiza una evaluación semestral sobre el riesgo básico de cumplimiento, que forma parte del modelo de gestión de riesgos basado en la guía del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) e implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo. Esto incluye todo lo relativo a prácticas que prevengan la corrupción y el soborno.
- **Consultivo:** este sistema de prevención y detección se completa con la actividad consultiva realizada a través de canales que permiten a los empleados realizar consultas relacionadas con temas de cumplimiento — relativas a la aplicación de la Política Anticorrupción y otras normativas internas desarrolladas en materia de integridad y para la lucha contra la corrupción y el soborno—.
- **Terceros:** 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, el Grupo ha desarrollado protocolos de valoración de proveedores y socios comerciales desde el punto de vista de cumplimiento. En ellos se valoran riesgos de integridad, básicamente de corrupción y soborno, 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.

Reacción y respuesta

- **Reacción** hace referencia a los protocolos de actuación existentes para situaciones de indicios de incumplimiento. Telefónica tiene 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 apoyar la confidencialidad de las comunicaciones y canalizar posibles denuncias.

G1-1_08

Adicionalmente, más allá del procedimiento de seguimiento de las denuncias de los denunciantes de conformidad con la legislación aplicable por la que se transpone la Directiva (UE) 2019/1937, Telefónica regula en su Estatuto sobre la Función de Cumplimiento el procedimiento y las garantías para investigar casos relacionados con la conducta empresarial, incluidos los casos de corrupción y soborno, con prontitud, independencia y objetividad.

- **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 efecto, las siguientes sociedades del Grupo Telefónica cuentan con certificaciones en materia de anticorrupción y soborno:

- ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión Antisoborno: Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U., Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U., Teleinformática y Comunicaciones, S.A.U.
- UNE 19601:2017 sobre Sistema de Gestión del Compliance Penal: Telefónica, S.A., Telefónica de

España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U., Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U., y Teleinformática y Comunicaciones, S.A.U.

G1-4_01, G1-4_02, G1-4_03, G1-4_02, SBM-3_08

Durante el ejercicio 2025, Telefónica no ha recibido condenas ni sanciones por infracciones relacionadas con leyes anticorrupción y antisoborno.

En octubre de 2024, Telefónica Venezolana, C.A., Telefónica, S.A. y el Departamento de Justicia de Estados Unidos (Department of Justice o DOJ) suscribieron un acuerdo de acusación diferida (Deferred Prosecution Agreement o DPA) en relación con un único cargo por infracción de las disposiciones de la FCPA, que dio lugar al pago de una sanción pecuniaria de 85.260.000 dólares americanos —aproximadamente, 81 millones de euros a la fecha del pago. Véase la Nota 29.b de los Estados Financieros Consolidados de 2025—.

Los términos del DPA incluyen, entre otros, requerimientos relativos a un plan de cumplimiento corporativo e informes anuales en relación con dicho plan durante el periodo del DPA. Así, en octubre de 2025, Telefónica presentó al DOJ el informe anual correspondiente al primer año de trabajo.

G1-2



2.14.5. Proveedores

Los impactos y riesgos materiales que Telefónica ha identificado para el subtema 'Gestión de las relaciones con los proveedores', tras el proceso de doble materialidad, son los siguientes:

Subtema: Gestión de las relaciones con los proveedores

Tipo de IRO	Descripción
SBM-3_04, SBM-3_06	SBM-3_01, SBM-3_03, SBM-3_05, SBM-3_07
Impacto negativo real	Falta de implementación de criterios ESG en el proceso de adjudicación de proveedores o su falta de cumplimiento por parte de los proveedores Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); fases posteriores (comercialización, posventa) Impacto en la estabilidad financiera y operativa de los proveedores por consolidación de operaciones, reducción de las necesidades de contratación o la desmovilización de proveedores Vinculación: Estrategia Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (actividades de soporte)

Subtema: Gestión de las relaciones con los proveedores

Tipo de IRO	Descripción	SBM-3_02, SBM-3_03
Riesgo	Contingencias laborales por parte de los empleados de los proveedores Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (actividades de soporte)	

2.14.5.1. Gestión responsable

G1-2_02

Telefónica es consciente de que una parte muy importante del impacto social y ambiental de las empresas está relacionado directamente con su cadena de suministro.

La Compañía hace de la sostenibilidad un pilar de la relación con sus proveedores, integrando prácticas responsables en su cadena de suministro.

Asimismo, 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.

Para tratar de construir relaciones de confianza con sus proveedores, Telefónica ha desarrollado políticas y procesos sólidos con un doble propósito:

- En primer lugar, gestionar los posibles impactos. Las actuaciones de la Compañía y las de sus proveedores pueden conllevar impactos adversos sobre los derechos humanos y el medioambiente. Los más relevantes están relacionados con las condiciones laborales de los trabajadores en la cadena de suministro y las emisiones de carbono de los proveedores.
- En segundo lugar, identificar posibles riesgos a lo largo de la cadena de suministro para abordarlos de forma eficaz. Entre estos riesgos destacan los posibles conflictos laborales que podrían derivar en interrupciones en el suministro y, en determinados mercados, la asunción de pasivos laborales por parte de Telefónica, debido a marcos legales de responsabilidad subsidiaria o solidaria como consecuencia de los impactos adversos mencionados previamente.

El detalle de los IROs relacionados con los trabajadores de la cadena de suministro se puede consultar en el apartado:

2.12.2. Impactos, riesgos y oportunidades

Con este doble enfoque, la Compañía intenta ofrecer a sus clientes productos y servicios que no solo tengan un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente, sino que también hayan sido desarrollados teniendo en cuenta aspectos éticos y de sostenibilidad.

La gestión sostenible de la cadena de suministro forma parte del Plan de Sostenibilidad. La Comisión de Sostenibilidad y Regulación supervisa su implantación y realiza el seguimiento del cumplimiento de los objetivos.

Para ello, la Compañía se apoya en un Modelo de Compras (MCT) alineado con sus Principios de Negocio Responsable y con estándares internacionales como la Guía de la OCDE de diligencia debida para una

conducta empresarial responsable. El MCT, que gestiona la mayoría de las adquisiciones del Grupo, se rige por una normativa corporativa que define las condiciones y criterios generales para la contratación de bienes y servicios, así como aquellos casos que quedan fuera de su ámbito de aplicación. Entre estos, se encuentran operaciones como las nóminas de los empleados, los acuerdos de *roaming* o la adquisición de contenidos.

La Política Global de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro recoge los compromisos de la Compañía para integrar la sostenibilidad en su cadena de valor, formando así parte de su proceso de diligencia debida. En 2025, fue actualizada para alinear su estructura y contenido a los nuevos requerimientos.

A través de los acuerdos negociados bajo el MCT, con impacto en el ejercicio 2025, la Compañía adjudicó a 6.973 proveedores (8.440 proveedores adjudicatarios con impacto en el ejercicio 2024). La variación respecto a 2024 se debe principalmente a cambios en el perímetro de consolidación.

Gestión de la cadena de suministro

Paso 1. Estándares mínimos que cumplir

G1-2_03

Telefónica requiere a sus proveedores la firma de un certificado anticorrupción en el que declaran su compromiso con el cumplimiento de las leyes anticorrupción. Este requisito se aplica en la actualidad al 100% de los proveedores gestionados bajo el MCT (100% en 2024) y gran parte del resto de los proveedores y socios comerciales del Grupo fuera del MCT.

Además, bajo el MCT, Telefónica requiere a sus proveedores que aseguren el cumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales, así como la protección del medioambiente. Así, el proveedor de Telefónica debe aceptar en su registro y/o renovación en el sistema de compras el Código de Conducta de Proveedores, donde se recogen los criterios mínimos de sostenibilidad que debe cumplir —afectando así directamente a los empleados de la cadena de suministro—.

La aceptación previa de estas condiciones mínimas hace que los proveedores adjudicatarios adquieran compromisos específicos en relación con los impactos sociales y ambientales recogidos en la normativa de Telefónica.

El detalle de los criterios mínimos de sostenibilidad que deben cumplir los proveedores está recogido en el Contenido clave de la Política (MDR-P_01) del Código de Conducta de Proveedores:

2.15. Código de Conducta de Proveedores

Paso 2. Identificación de proveedores con potencial alto riesgo de sostenibilidad

La Compañía realiza una gestión más específica sobre aquellos proveedores más significativos dentro del MCT por su potencial nivel de riesgo en materia de sostenibilidad.

Para ello, Telefónica realiza un análisis del potencial riesgo de todos los proveedores incluidos en el MCT. Para este análisis toma como punto de partida el tamaño del proveedor y el volumen adjudicado y, aplicando la metodología externa desarrollada por IntegrityNext en su plataforma, considera también el riesgo del país de origen del proveedor y el riesgo de la industria dado el tipo de productos o servicios que suministra a la Compañía.

Teniendo en cuenta este análisis de riesgo global, la Compañía cuenta con 170 proveedores que le suministran productos o servicios identificados como de potencial alto riesgo en el ámbito de la sostenibilidad en 2025 (661 a cierre de 2024). La variación respecto a 2024 se debe principalmente a cambios en el perímetro de consolidación y en la metodología aplicada.

Paso 3. Evaluación de desempeño de los proveedores con potencial alto riesgo

Para identificar los posibles riesgos sobre integridad (corrupción y soborno) y sanciones internacionales, Telefónica contrasta su base de datos de proveedores con la base de datos Watchlist de Dow Jones Risk & Compliance. De esta manera, refuerza así los procesos ya establecidos para dar cumplimiento a su Política de Anticorrupción y Normativa de Sanciones. Este contraste se produce de forma periódica desde el momento del registro del proveedor en cualquiera de los sistemas de Telefónica.

En el caso de que resulte información adversa asociada al proveedor en materia de integridad, se realiza un análisis para valorar dicha información y su relevancia a efectos de formalizar la contratación de la que se trate o, en su caso, valorar su posible impacto en la contratación existente.

Además, Telefónica controla los posibles riesgos asociados a sus proveedores con potencial alto riesgo de sostenibilidad. La plataforma externa de evaluación IntegrityNext realiza una evaluación 360° de dichos proveedores en base a 15 criterios de sostenibilidad que recogen aspectos éticos, sociales, ambientales y la gestión de su cadena de suministro.

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

De los proveedores con potencial alto riesgo identificados inicialmente, 126 están evaluados externamente sobre cuestiones de sostenibilidad a través de la plataforma IntegrityNext a cierre de 2025 — se incluye también a aquellos que están en proceso de finalizarla, pendientes del análisis por dicha entidad externa de la información aportada— (407 en 2024). Los equipos de compras en los diferentes países pueden consultar directamente en la plataforma de compras los resultados obtenidos.

En casos excepcionales, cuando el proveedor no muestra su compromiso por subsanar el riesgo identificado (IntegrityNext) o, en el caso de información adversa derivada del contraste con Watchlist de Dow Jones Risk & Compliance, en función del análisis llevado a cabo, se bloquea cualquier negocio adicional —o, en su caso, el existente— con el proveedor hasta que demuestre que ha corregido la situación y/o se hayan llevado a cabo las acciones correspondientes para mitigar los riesgos identificados, lo que puede incluir la formalización de garantías contractuales adicionales. Según la información disponible en los sistemas de la Compañía a cierre del periodo de este Informe, 17 proveedores estaban bloqueados por riesgos o incumplimientos en materia de integridad/sanciones internacionales o de sostenibilidad (16 a cierre del Informe de 2024).

Paso 4. Auditorías a proveedores clave

Las evaluaciones de desempeño se complementan con el plan anual de auditorías de Telefónica para verificar el cumplimiento de los aspectos críticos identificados según el tipo de proveedor, los servicios o productos suministrados y los riesgos de cada región o país. Dicho plan incluye auditorías tanto a proveedores directos con los que la Compañía mantiene una relación comercial directa, como de niveles sucesivos.

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) —a fabricantes de productos—. Ambos tipos son realizados por personal propio o entidades auditoras acreditadas e independientes, y aplicando el protocolo establecido según corresponda.

En 2025, la Compañía realizó 17.219 auditorías (20.898 en 2024). Este número incluye tanto auditorías administrativas que conllevan una verificación documental (por ejemplo, vía correo electrónico o plataforma *online*) como auditorías in situ realizadas en las instalaciones donde desarrolla su actividad el proveedor. En ellas se verifica el nivel de cumplimiento de los proveedores en aspectos laborales, de seguridad y salud en el trabajo, medioambientales, derechos humanos, minerales de zonas en conflicto, seguridad y protección de datos y/o gestión de su propia cadena de suministro.

Las auditorías se completan con los diferentes planes de mejora acordados con los proveedores que no cumplan con alguno de los aspectos que pueda suponer un impacto social o ambiental negativo. A través del acuerdo de dichos planes de mejora, los proveedores asumen su compromiso de remediar los impactos adversos que hayan causado o a los que hayan contribuido.

Algunos ejemplos de no conformidades identificadas en las auditorías, así como los respectivos planes de acción y mejora, se recogen en el siguiente apartado de la NEIS S2 - Trabajadores de la cadena de valor:

2.12.2.2. Planes de acción - 4. Auditorías in situ

Además, a nivel local, se establecen procesos de control interno con el fin de prevenir posibles contingencias para la Compañía ante conflictos laborales asociados a contrataciones por reducción de las necesidades de contratación. Por ejemplo, en Brasil, a través del Comité de Aliados se monitorizan los casos críticos para anticipar posibles impactos laborales. En el caso de España, se ha implantado un plan de cumplimiento legal para garantizar la solvencia y fiabilidad de las empresas colaboradoras, en línea con una contratación responsable.

Estos procesos de control local se complementan con acciones formativas a las áreas de negocio que gestionan relaciones con empresas terceras y con seguimiento continuo de las cautelas laborales que deben cumplirse en los procesos de internalización, con el objetivo de prevenir posibles reclamaciones o demandas en esta materia.

Colaboración con proveedores

El modelo de gestión sostenible de Telefónica se complementa, en cada uno de los cuatro pasos, con iniciativas de colaboración con los proveedores. Para ello se apoya en:

- Una comunicación continua a través de diferentes canales, como el boletín Aliados, el Programa Parceiro Plural o el Portal del proveedor. En este último, los proveedores y sus empleados pueden encontrar las políticas globales de Telefónica, así como el canal

confidencial para realizar consultas y reclamaciones asociadas al cumplimiento de sus criterios mínimos de sostenibilidad.

En 2025, Telefónica realizó una nueva encuesta a sus principales proveedores para conocer su opinión sobre cómo podrían verse afectados por las medidas adoptadas por Telefónica en relación con cada uno de los temas tomados en cuenta para el proceso de doble materialidad y en la actualización del Código de Conducta de Proveedores.

- Iniciativas sectoriales focalizadas en desarrollar soluciones a nivel de sector (por ejemplo, a través de grupos de trabajo sobre cambio climático, economía circular y diligencia debida en materia de sostenibilidad).
- Formación presencial u *online* a los proveedores, atendiendo las necesidades específicas en cada país y los temas críticos según el servicio que prestan. Destacan especialmente las formaciones centradas en la descarbonización de la cadena de suministro. Estas se detallan en las iniciativas de colaboración del apartado:
 - 2.9.3.2. Planes de acción - Acciones de adaptación y mitigación - 3. Colaboración con proveedores
- Encuentros o *workshops* temáticos para la compartición de buenas prácticas.
- Reconocimiento a los proveedores a través de los premios otorgados por la iniciativa sectorial JAC (Audit Rating Supplier Awards y Supplier Forum Best Practice Awards), con el fin de incentivar el progreso de los proveedores, especialmente en materia de derechos de los trabajadores y condiciones laborales.



2.14.6. Seguridad de la red y de los datos

Los impactos y riesgos materiales que Telefónica ha identificado para el subtema 'Seguridad de la red y de los datos', tras el proceso de doble materialidad, son los siguientes:

Subtema: Seguridad de la red y de los datos

Tipo de IRO	Descripción	
SBM-3_04, SBM-3_06		SBM-3_01, SBM-3_03, SBM-3_05, SBM-3_07
Impacto negativo potencial a medio plazo	Ciberataques a terceras partes por fallos de seguridad en productos y servicios de Telefónica Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (I+D)	
Impacto negativo real	Interrupción de los servicios de comunicaciones (en especial los de urgencias) debido al no cumplimiento de los Planes de Continuidad de Negocio Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (operaciones, productos y servicios)	
Impacto positivo real	Mejora de la protección de la información de los clientes gracias a la gestión de la seguridad para garantizar un servicio fiable Vinculación: Modelo de negocio Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (todas las actividades)	

Subtema: Seguridad de la red y de los datos

Tipo de IRO	Descripción	SBM-3_02, SBM-3_03
Riesgo	Amenazas de seguridad digital que pueden materializarse en los sistemas de Telefónica Origen en la cadena de valor: Fases anteriores (todas las actividades); operaciones propias (operaciones, actividades de soporte, productos y servicios); fases posteriores (uso) Interrupción de los servicios prestados por la Compañía debido a incidencias de seguridad operativa Origen en la cadena de valor: Operaciones propias (operaciones, productos y servicios)	

2.14.6.1. Gobernanza

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

La máxima responsable de seguridad en la Compañía es la directora 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 de Telefónica y las iniciativas globales de seguridad. La CSO global propone en cada empresa del Grupo Telefónica un responsable local de seguridad, que es sometido a la decisión de los correspondientes órganos de administración o gestión del Grupo.

Para el gobierno y coordinación, se celebra una reunión bimestral de seguridad presidida por la CSO global. En ella participan los responsables locales de seguridad (CSO locales) y se invita, de manera discrecional, a los responsables corporativos de diferentes áreas de la Compañía —Cumplimiento, Auditoría, Legal, Tecnología y Operaciones, Personas, Sostenibilidad, entre otras—.

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 Grupo de Trabajo Global de Continuidad de Negocio.

Telefónica también cuenta con un Consejo Asesor de Seguridad integrado por figuras externas, en el ámbito de la seguridad e inteligencia, con el objetivo de mejorar prácticas, incrementar la eficiencia de las capacidades y procedimientos y elevar la calidad de su estrategia en esta materia.

2.14.6.2. Estrategia

Telefónica entiende la seguridad como un concepto integral que tiene por finalidad preservar los activos, proteger intereses y objetivos estratégicos, garantizando su integridad y salvaguardándolos 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 abarca la seguridad de la información y la ciberseguridad, y se aplica en los soportes, los sistemas y las tecnologías y elementos que componen la red.

Para cubrir las necesidades de información de las partes interesadas en materia de seguridad de forma clara, concisa y accesible, existe una sección de 'Seguridad' en el Centro Global de Transparencia disponible en la web pública de Telefónica, que adicionalmente posibilita la comunicación de vulnerabilidades o amenazas que pudieran afectar a la infraestructura tecnológica de Telefónica.

2.14.6.3. Políticas

La información requerida en los MDR-P sobre la Política Global de Seguridad se recopila y reporta en el siguiente apartado de las Notas de sostenibilidad:

 [2.15. Políticas](#)

2.14.6.4. Planes de acción

El Plan Estratégico Global de Seguridad e Inteligencia se diseña considerando la información relevante en materia de seguridad de las empresas del Grupo Telefónica. Identifica y prioriza las principales líneas de actuación globales en un horizonte temporal de tres años revisándose de forma anual.

La finalidad del Plan Estratégico Global de Seguridad e Inteligencia es evolucionar la seguridad integral de la Compañía, adaptándola a las soluciones más eficaces y eficientes disponibles para aplicar la economía de escala, contribuyendo así a promover la máxima seguridad para empleados, clientes y proveedores.

Este plan establece, entre otros, el Plan Global de Gestión de Crisis que incluye los proyectos de Gestión de Crisis y de Continuidad de Negocio.

En 2025, Telefónica activó su comité de crisis por el apagón generalizado en España y aplicó sus protocolos de contingencia para mantener operativos los servicios de comunicaciones de emergencia y restablecer el servicio en las zonas afectadas.

2.14.6.5. Métricas y objetivos

Telefónica ha definido la siguiente métrica:

Número de incidentes de ciberseguridad materiales

Un incidente de ciberseguridad es material si existe una probabilidad sustancial de que un inversor razonable lo considere relevante a la hora de tomar una decisión de inversión o de voto, o si alterara significativamente la información ya puesta a disposición de los inversores.

Para hacer seguimiento de la efectividad de las medidas destinadas a la seguridad de las redes y los datos, y alcanzar un nivel de seguridad adecuado a las necesidades del negocio que garantice la protección de los activos tal como establece la Política Global de Seguridad, Telefónica ha establecido como objetivo tener el menor número de incidentes materiales.

Desempeño en 2025: 0 (0 en 2024).

Se considerarán los incidentes de ciberseguridad materiales del año correspondiente al periodo de reporte, en las sociedades en las que Telefónica tenga el control de forma efectiva. Estos incidentes de ciberseguridad materiales son reportados a las autoridades regulatorias de los mercados de valores en los que cotiza Telefónica, S.A.