

FAQ,S SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

CANAL DE DENUNCIAS



¿Qué es el Canal de Denuncias?

El Canal de Denuncias de Telefónica está integrado en el Sistema Interno de Información del Grupo Telefónica y constituye el mecanismo preferente para la comunicación de los hechos que se refieran o afecten al ámbito de las actividades del Grupo o al desempeño de sus funciones profesionales y que se refieran a indicios o irregularidades, por acción u omisión, que pudieran constituir:

- ✓ Un delito.
- ✓ Una infracción administrativa grave o muy grave.
- ✓ Una vulneración de las obligaciones establecidas en los **Principios de Negocio Responsable**.

Asimismo, el canal también permite comunicar las posibles vulneraciones del Derecho de la Unión Europea, en relación con las actividades sujetas a dicho ordenamiento.



¿Quién es el responsable del Canal de Denuncias?

El Chief Compliance Officer es el responsable del Sistema Interno de Información de Telefónica, en el que se integra el Canal de Denuncias.



¿Qué normativas rigen el Sistema Interno de Información?

El Sistema Interno de Información se rige por la **Política de Gestión del Sistema Interno de Información**, y su normativa de desarrollo.

Adicionalmente, en algunas sociedades y jurisdicciones existen protocolos específicos (por ejemplo, en materia de acoso) que regulan la tramitación de estas investigaciones.



¿Quién puede utilizar el Canal de Denuncias?

El Canal de Denuncias puede ser utilizado por :

- Empleados y exempleados de las sociedades del Grupo
- Directivos y administradores de las sociedades del Grupo
- Proveedores y contratistas
- Accionistas
- Voluntarios
- Becarios y trabajadores en periodos de formación
- Cualquier tercero que mantenga una relación comercial y/o contractual con sociedades del Grupo

¿Qué tipo de situaciones puedo comunicar a través del Canal de Denuncias?

A continuación se detallan las distintas categorías de incumplimientos que se pueden comunicar a través del Canal de Denuncias:



Acoso laboral: conducta sistemática y recurrente que menoscaba la dignidad del trabajador, crea un entorno hostil o pretende dañar su posición profesional. Quedan excluidos los conflictos interpersonales ocasionales.



Acoso sexual: conducta no deseada de naturaleza sexual que genera un entorno de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo.



Discriminación: trato injusto basado en la raza, género, religión, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, edad u otras condiciones personales.



Conducta inadecuada y conflictos en el entorno laboral: abuso de poder o maltrato entre empleados, independientemente de su relación jerárquica.



Condiciones laborales: situaciones que supongan un riesgo laboral para el trabajador (por ejemplo, en materia de seguridad).



Confidencialidad de la información: uso indebido de información de la compañía o de sus grupos de interés en beneficio propio o de terceros.



Trato de favor: concesión de ventajas injustificadas a determinadas personas sin una base legítima, alterando la igualdad de condiciones.



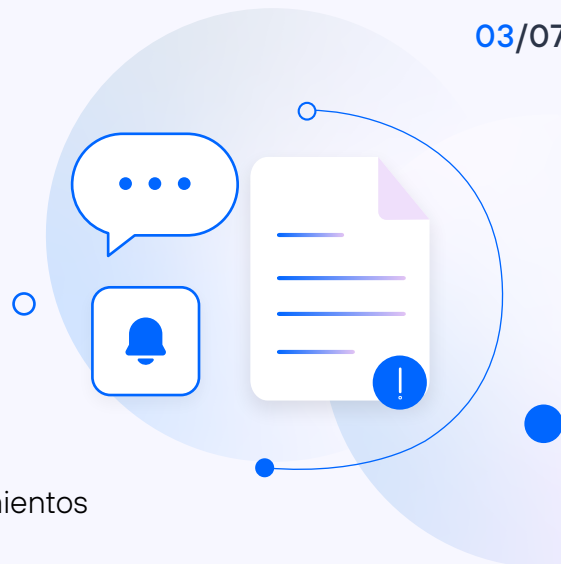
Conflicto de interés: situaciones en las que intereses personales influyen o pueden influir en decisiones profesionales, incluidos incumplimientos de la normativa interna.



Corrupción de funcionarios públicos: ofrecimiento o entrega de beneficios a funcionarios públicos para obtener ventajas.

¿Qué tipo de situaciones puedo comunicar a través del **Canal de Denuncias**?

A continuación se detallan las distintas categorías de incumplimientos que se pueden comunicar a través del Canal de Denuncias:



Corrupción en el ámbito privado: ofrecimiento o aceptación de incentivos indebidos en relaciones privadas.



Fraude externo / interno: acción deliberada contra la compañía, cometida por empleados o contratistas/proveedores, dirigida a desposeerla de propiedades o dinero mediante engaño u otro método desleal



Control interno sobre el reporte financiero: irregularidades contables o cuestiones relacionadas con la auditoría.



Incumplimiento legal o regulatorio: cualquier otra vulneración de leyes o normativas regulatorias aplicables.



Incumplimiento de normativa interna: incumplimiento de normas o procedimientos internos de las sociedades del grupo.



Incumplimiento de compromisos con clientes: falta de cumplimiento de obligaciones frente a los clientes o prácticas indebidas.



Infracciones en materia de competencia: acuerdos anticompetitivos o abuso de posición dominante.



Conductas relacionadas con contenidos: incumplimientos de los principios de comunicación responsable (por ejemplo, integridad o legalidad).



Otros: casos que no se encuadran en las categorías anteriores.



¿Puedo usar el Canal de Denuncias para presentar reclamaciones comerciales (facturación, incidencias del servicio, atención al cliente, etc.) o para comunicar fraudes realizados a clientes por parte de terceros (phishing, estafas, etc)?

No. El Canal de Denuncias no es el medio adecuado para presentar reclamaciones comerciales ni incidencias propias del servicio (por ejemplo, temas de facturación o atención al cliente), que deben canalizarse a través de los canales de [atención al cliente](#) y [reclamaciones comerciales](#). Tampoco es el medio adecuado para informar de delitos contra clientes cometidos por terceros (fraudes, estafas, suplantaciones de identidad, etc.) que deberán reportarse por los canales de [atención al cliente](#).



¿Cómo puedo presentar una denuncia a través del Canal de Denuncias?

Puedes acceder al Canal de Denuncias a través de cualquiera de las vías que se detallan a continuación, todas ellas diseñadas para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información:



Formulario web disponible en la [página web de Telefónica](#) y la intranet de cualquiera de las sociedades del Grupo;



Números de teléfono gratuitos habilitados; en estos casos la denuncia será grabada y se conservará con arreglo a la legislación que resulte de aplicación (puedes consultar los números de teléfono en el [Anexo 1](#) de la Política de gestión del Sistema de Información, desde España es el número [900107689](#)).



Direcciones de correo electrónico específicas habilitadas (puedes consultar los buzones específicos habilitados en el [Anexo 1](#) de la Política de gestión del Sistema de Información o escribir a canaldenuncias@telefonica.com).

Si lo deseas, también podrás presentar la información en una reunión presencial a celebrarse en el plazo máximo de siete (7) días naturales desde su solicitud, que podrá formularse a través de cualquiera de las vías de acceso al Canal de Denuncias anteriormente enumeradas.



Sin perjuicio del uso del Canal de Denuncias interno, tienes derecho a dirigirte a cualquier autoridad u organismo competente, y en particular, a la [Autoridad Independiente de Protección del Informante](#) cuando el asunto afecte a una sociedad española.



¿Puedo denunciar de forma anónima a través del Canal de Denuncias?

Sí. El Canal de Denuncias permite la presentación de comunicaciones anónimas.

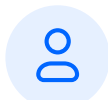


¿Qué información debe incluir la denuncia para poder ser tramitada a través del Canal de Denuncias?

No existe un formato obligatorio para presentar una denuncia, pero se recomienda que la comunicación incluya información suficiente y detallada para permitir la correcta evaluación e investigación del caso:



Descripción detallada de los hechos



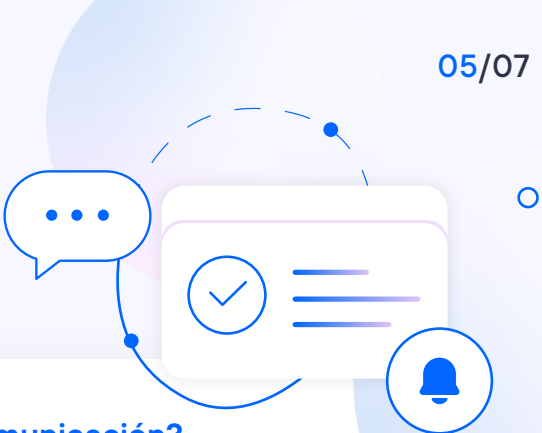
Personas implicadas



Fechas, lugares y contexto



Evidencias o documentos de apoyo



¿Se me proporciona un acuse de recibo a mi comunicación?

Sí. En un plazo máximo de siete (7) días naturales se facilitará al informante un acuse de recibo. Actualmente el sistema está parametrizado para proporcionar el acuse de recibo automático por el mismo medio por el que se registró la denuncia:



Formulario web: se mostrará en la pantalla de su navegador un mensaje con el acuse de recibo



Teléfono: una locución informará del registro correcto



Correo electrónico: el sistema enviará un correo con el acuse de recibo



Si la denuncia es presencial se solicitará el medio por el que compartir el acuse



¿Qué ocurre después de presentar una comunicación a través del Canal de Denuncias?

El equipo encargado de gestionar las comunicaciones analiza su contenido. En caso de que la información sea insuficiente, se pueden solicitar aclaraciones al informante, incluso en el caso de comunicaciones anónimas ([ver la siguiente pregunta](#)).

Posteriormente, se decide sobre la admisión a trámite de la comunicación. Como resultado, pueden darse las siguientes situaciones:



a) Inadmisión

Se puede inadmitir la comunicación por alguna de las siguientes causas:

- cuando los hechos relatados carezcan de toda verosimilitud.
- cuando la comunicación no contenga información nueva y significativa sobre infracciones en comparación con una comunicación anterior, respecto de la cual han concluido los correspondientes procedimientos, a menos que se den nuevas circunstancias que justifiquen un seguimiento distinto;
- cuando la comunicación no reúna los requisitos o no afecta a normativa interna o legal.



b) Admisión

Si la comunicación se admite a trámite como denuncia, se nombra un Inspector y se inicia una investigación interna, siempre respetando la confidencialidad y los derechos de todas las partes implicadas. La denuncia se tramitará conforme a las políticas y protocolos internos de Telefónica, que en todo caso respetan la legislación aplicable a cada caso. Así, en España, la investigación deberá desarrollarse en un plazo máximo de tres (3) meses desde el registro de la denuncia, ampliable otros tres (3) meses en casos de especial complejidad. Durante todo el proceso se garantiza el cumplimiento de la normativa de protección de datos.



¿Puedo hacer seguimiento del caso, comunicarme con el equipo encargado de la investigación, o añadir nueva información disponible?

Sí. En el momento en el que se registra una comunicación, el Canal habilita automáticamente un Canal de comunicación seguro que garantiza el anonimato del informante, si así lo desea, la confidencialidad de toda la información compartida y la posibilidad de hacer un seguimiento del caso.

Junto con el acuse de recibo, y por el mismo medio, una vez registrada la comunicación obtendrá las credenciales ID y contraseña para acceder al mismo. Recuerde anotar estas credenciales; la primera vez que acceda deberá cambiar la contraseña.



¿Estoy obligado a comunicar posibles irregularidades de las que tenga conocimiento?

Sí. Todas las personas que trabajan en el Grupo Telefónica tienen el deber de cooperar para evitar que cualquier persona del Grupo actúe de forma incorrecta o no íntegra, promoviendo activamente la comunicación de posibles irregularidades o incumplimientos.



¿Las comunicaciones presentadas a través del Canal de Denuncias son confidenciales?

Sí. El Sistema Interno de Información establece medidas específicas para asegurar la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de ésta.

Las comunicaciones se gestionan por medio de canales seguros para evitar accesos no autorizados, de manera que sólo el personal expresamente autorizado puede acceder al contenido de la denuncia y a la información de la investigación.

Además, las investigaciones se desarrollan garantizando la intimidad y el honor de todas las personas implicadas.



¿Estoy protegido frente a represalias si presento una denuncia a través del Canal de Denuncias?

Sí. Las sociedades del Grupo Telefónica, de conformidad con la legislación que les resulte de aplicación, no adoptarán y velarán porque no se adopte ninguna represalia contra los informantes de buena fe.



¿Qué ocurre si presento una denuncia falsa?

El Canal de Denuncias debe utilizarse de forma responsable y de buena fe. Telefónica podrá adoptar medidas disciplinarias contra aquel empleado que, intencionadamente y de mala fe, presente una acusación o un informe falsos con la finalidad de perjudicar a otra persona.



¿Qué garantías tiene el procedimiento?

El Sistema Interno de Información garantiza la confidencialidad y, en su caso, el anonimato de las comunicaciones, así como la protección frente a cualquier tipo de represalia. Asimismo, asegura el adecuado tratamiento y protección de los datos personales, el acceso a información sobre el estado y seguimiento del caso, y una resolución dentro de los plazos legalmente establecidos.

DISCLAIMER:

El Canal de Denuncias no es un servicio de emergencia. No se debe utilizar este canal para comunicar hechos que representen un riesgo inminente para la vida o la propiedad. Las comunicaciones presentadas a través de este canal no recibirán una respuesta inmediata.



Canal seguro y confidencial



¿Quién puede utilizarlo?



- Empleados
- Exempleados
- Proveedores
- Accionistas
- Terceros

¿A través de que canal puedo comunicar?



Web



Intranet



Teléfono



Correo

¿Qué puedo comunicar?



Acoso



Discriminación



Fraude



Conflicto de interés



Corrupción / Soborno



Info.Contable y Financiera



Otros Incumplimientos

¿Cómo funciona el proceso?

Seguimiento

Acuse de recibo

Canal seguro

Resolución

Investigación Diligente

Plazos legales

Información final



Confidencialidad



Protección de datos



Sin represalias

Estamos aquí
para escucharte

