

# **Reglamento sobre la gestión del Canal de Principios de Negocio Responsable**

**Norma corporativa**

Aprobada por la Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad

Telefónica, S.A.  
1ª Edición Febrero 2019

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN, OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
2.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	3
3.	GLOSARIO .....	4
4.	PRINCIPIOS QUE RIGEN EL TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES .....	4
5.	CANAL DE PRINCIPIOS NEGOCIO RESPONSABLE.....	5
6.	PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES.....	5
4.	PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....	7
5.	CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES DE LA NORMATIVA.....	7
6.	AUDITORÍA INTERNA .....	7
7.	ENTRADA EN VIGOR .....	7
8.	EDICIONES Y REVISIÓN .....	8

## **1. INTRODUCCIÓN, OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

De acuerdo al compromiso recogido en nuestros Principios de Negocio Responsable con nuestros grupos de interés, el presente documento tiene como finalidad describir la gestión relativa al funcionamiento del Canal de Principios de Negocio Responsable, en relación al proceso de recepción, tramitación y registro de las Comunicaciones recibidas por parte de cualquier persona o grupo de interés que quiera informar, consultar o reclamar sobre alguna temática relacionada con nuestros Principios de Negocio Responsable.

Este procedimiento es de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo Telefónica. A estos efectos, se entiende por Grupo Telefónica (o Grupo), Telefónica S.A., y aquellas sociedades en cuyo capital social Telefónica S.A. disponga, de forma directa o indirecta, de la mayoría de las acciones, participaciones o derechos de voto, o en cuyo órgano de gobierno o administración haya designado o tenga la facultad de designar a la mayoría de sus miembros, de tal manera que controle la sociedad de forma efectiva.

Telefónica, S.A., en su condición de sociedad cabecera del Grupo, es responsable de establecer las bases, instrumentos y mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación entre esta Sociedad y las demás sociedades que integran su Grupo; todo ello sin perjuicio ni merma alguna de la capacidad de decisión autónoma que corresponde a cada una de dichas sociedades, de conformidad con el interés social propio de cada una de ellas y de los deberes fiduciarios que los miembros de sus órganos de administración mantienen hacia todos sus accionistas.

La gestión de las Comunicaciones será realizada conforme a lo establecido en el apartado 6 siguiente.

## **2. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Principios de Negocio Responsable de Telefónica
- Política Gestión del Canal de Denuncias

### 3. GLOSARIO

- **Canal de Principios de Negocio Responsable** – El Canal de Principios de Negocio Responsable (en adelante, el “Canal”) es el medio de comunicación puesto a disposición de cualquier grupo de interés o persona en las páginas web institucionales de las empresas del Grupo Telefónica.
- **Comunicación** – A los efectos de este reglamento se entenderá por este término cualquier notificación recibida a través del Canal de Principios de Negocio Responsable del Grupo Telefónica. Estas notificaciones pueden ser consultas, peticiones o reclamaciones.

No se incluyen en esta definición los mensajes recibidos que no estén relacionados con los Principios de Negocio Responsable, como por ejemplo mensajes publicitarios, peticiones de empleo, etc.

- **Denuncia.** – A los efectos de este reglamento se entenderá por denuncia las Comunicaciones que informen de cualquier presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas del Grupo Telefónica.
- **Canal de Denuncias.** – mecanismo habilitado por la Sociedad para la recepción de información sobre la existencia de una posible irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas; incluidas también las eventuales irregularidades relativas a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero, en cumplimiento de la sección 301 de la Ley Sarbanes-Oxley de los EEUU y otros requerimientos en este sentido.

### 4. PRINCIPIOS QUE RIGEN EL TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES

Todas las Comunicaciones se atenderán de acuerdo a los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** Las Comunicaciones recibidas se gestionan con estricta confidencialidad
- **Respuesta diligente:** Todas las Comunicaciones se tratan con la debida diligencia y, respeto. Se dará respuesta al solicitante dentro del plazo razonable atendiendo a la casuística de cada Comunicación. La urgencia en la tramitación dependerá del contenido de la propia Comunicación.
- **Privacidad y Seguridad:** Las Comunicaciones que se reciben y se custodian cumplen con las medidas y garantías de protección de datos y seguridad aplicables a un buzón de consulta de estas características.

## 5. CANAL DE PRINCIPIOS NEGOCIO RESPONSABLE

El Canal de Principios de Negocio Responsable es una base de datos segura, propiedad de Telefónica, S.A., en la que queda un registro de las Comunicaciones recibidas a través de un formulario accesible y público. El canal se encuentra habilitado en las páginas web institucionales de Telefónica, a través del siguiente link: <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/contactenos>.

La persona interesada en llevar a cabo una Comunicación debe rellenar un formulario con los siguientes campos:

- País al que se refiere la Comunicación
- La temática sobre la que trata la Comunicación.
- La relación de la persona con la empresa del Grupo Telefónica correspondiente.
- Opción de llevar a cabo la Comunicación de manera anónima o identificándose.

Todas las Comunicaciones recibidas a través del Canal de Principios de Negocio Responsable, se registran en un buzón genérico llamado “Oficina de Principios de Negocio Responsable”. Este buzón contesta de manera automática sobre la recepción de la Comunicación.

Las personas autorizadas para el acceso a este buzón son miembros del equipo de Ética Corporativa y Sostenibilidad, de Telefónica S.A. Las Comunicaciones se registran por orden de recepción, con el objetivo de hacer un seguimiento de las Comunicaciones recibidas y detectar cualquier borrado de información.

## 6. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

La tramitación de las Comunicaciones recibidas a través del Canal puede dar lugar a las siguientes casuísticas:

- 1. Que el mensaje recibido es considerado no pertinente**, ya que no está relacionado con los Principios de Negocio Responsable o inadecuado. En este caso, la respuesta que se envía a la persona interesada es un mensaje tipo preestablecido en el que en función de la casuística (i) se indica a la persona que ha enviado la comunicación, a que otro canal de Telefónica se debe dirigir (p.e. en el caso de una consulta comercial) o (iii) simplemente se le indica que el Canal de Principios de Negocio Responsable no gestiona este tipo de peticiones o consultas (en el caso de mensajes publicitarios y resto de Comunicaciones inadecuadas).
- 2. Que la Comunicación pudiera tener la consideración de Denuncia:** cuando se reciben comunicaciones que informan de hechos que pudieran ser contrarios a la legalidad o la normativa del Grupo Telefónica, dichas comunicaciones reciben el tratamiento de Denuncia y, en consecuencia,

se redirigen al departamento pertinente y se tramitan conforme a lo establecido en la Política de Gestión del Canal de Denuncias. De acuerdo con lo dispuesto en la misma, las medidas de protección del denunciante previstas en la citada Política, no se pondrán en marcha por la compañía hasta el traslado de la comunicación al Canal de Denuncias o a los responsables del área d

3. e Auditoría Interna correspondiente, debiendo facilitarse al denunciante el justificante de registro en el Canal de conformidad en el apartado 4.2 de la Política de Gestión del Canal de Denuncias.

**3. Que la Comunicación es pertinente al estar relacionada con los Principios de Negocio Responsable.** En función de la temática consultada y de la sociedad del Grupo afectada al que hace referencia la Comunicación el Área Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad sigue el siguiente procedimiento para proceder a su respuesta:

**Si la Comunicación se debe tramitar a nivel Global:**

- Se deriva la Comunicación al departamento correspondiente a nivel global.
- El departamento global correspondiente es el responsable de resolver y/o remediar la Comunicación planteada y de dar respuesta al solicitante dentro del plazo razonable atendiendo a la casuística de cada Comunicación.
- El departamento global correspondiente comunica al Área Global de Ética y Sostenibilidad la respuesta y su motivación.
- El área de Ética y Sostenibilidad procederá a comunicar al solicitante la respuesta de acuerdo a la información dada por el departamento global correspondiente.
- El Área Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad es la responsable de registrar y archivar el expediente de la Comunicación.

**Si la Comunicación se debe tramitar a nivel país:**

- Se deriva al área de Ética y Sostenibilidad a nivel país. que, a su vez, lo remite al departamento del país correspondiente. El departamento del país correspondiente es el responsable de resolver y/o remediar la comunicación planteada y de dar respuesta al solicitante dentro del plazo razonable atendiendo a la casuística de cada comunicación.
- El departamento país correspondiente comunica al Área de Ética y Sostenibilidad a nivel país la respuesta y su motivación.
- El Área de Ética y Sostenibilidad a nivel país informa al Área de Ética y Sostenibilidad Global de la resolución de la Comunicación.
- EL área de Ética y Sostenibilidad Global procederá a comunicar al solicitante la respuesta de acuerdo a la información dada por El Área de Ética y Sostenibilidad a nivel país.

- El Área Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad es la responsable de registrar y archivar el expediente de la Comunicación.

Si, a consecuencia de la tramitación de la Comunicación el área de Sostenibilidad local o el área de Ética Corporativa y Sostenibilidad Global llegase a la conclusión de que la Comunicación, es inadecuada o irrelevante, se le informará al interesado con una respuesta debidamente motivada.

Todas las acciones y pasos tomadas acerca del expediente abierto sobre la Comunicación se irán registrando tal y como vayan sucediendo en la base de datos del Canal de Principios de Negocio Responsable.

#### **4. PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Los datos personales que pudieran contener las Comunicaciones recibidas en el Canal de Principios de Negocio Responsable se tratarán conforme a la legislación aplicable vigente en materia de protección de datos.

#### **5. CAMBIOS Y ACTUALIZACIONES DE LA NORMATIVA**

Esta normativa es revisada y actualizada por la Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad.

#### **6. AUDITORÍA INTERNA**

La observancia y cumplimiento del procedimiento incluido en el presente reglamento podrá ser objeto de auditoría, pudiendo ser interna, para efectuar cuantos análisis y verificaciones considere convenientes para constatar la correcta aplicación de los aspectos contenidos en el presente reglamento, como externa, siempre que se considere conveniente a efectos de responder a los diferentes requerimientos en materia de reporte a los que el Grupo Telefónica da cumplimiento

#### **7. ENTRADA EN VIGOR**

Este Reglamento entra en vigor a partir de su aprobación por la Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad y su correspondiente publicación en la página web interna de Normas Corporativas.

## 8. EDICIONES Y REVISIÓN

Se incluye la relación de las ediciones habidas de este documento, correspondiendo la columna OBSERVACIONES-MODIFICACIONES a las referencias de los apartados que han sido modificados con respecto a la edición anterior.

EDICIÓN	FECHA	OBSERVACIONES-MODIFICACIONES
1ª	FEBRERO 2019	Documento original
2ª		