



El proceso de Debida diligencia de Telefónica en derechos humanos y medioambiente

Fieles a nuestros principios éticos, en Telefónica contamos con un firme compromiso con los derechos humanos y el medioambiente. Somos conocedores de nuestra relevancia en las comunidades y entornos donde operamos y, tomando el testigo de los Principios Rectores de las Naciones Unidas, trabajamos en el respeto y promoción de los derechos humanos y la protección del medioambiente a lo largo de toda la cadena de valor.

Nuestro compromiso se expresa en los **Principios de Negocio Responsable de Telefónica**, que rigen el día a día de nuestro trabajo, y se materializa a través de diferentes políticas y procesos que nos sirven como propulsores de la sostenibilidad a todos los niveles de la organización y de nuestra cadena de valor.

Es nuestra responsabilidad tomar un papel activo en la **promoción de los derechos humanos en general y algunos en particular como la privacidad, la libertad de expresión e información, la igualdad, las condiciones laborales, la seguridad y salud, y el cuidado del medioambiente**. Es por ello que, en el ejercicio de nuestra Debida diligencia, nos focalizamos en el análisis del contexto y las particularidades de nuestro negocio con el propósito de maximizar los impactos positivos en derechos humanos y minimizar o paliar los posibles adversos.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y los derechos humanos y nuestro proceso de Debida diligencia, periódicamente realizamos evaluaciones de impacto globales, locales y temáticas. Este informe recoge de forma clara y resumida las principales conclusiones de la última **Evaluación de impacto global, así como el proceso de Debida diligencia**. Del mismo modo, se comparten algunas de las iniciativas que nos ayudan a seguir afianzando nuestro compromiso con los derechos humanos y el medioambiente.

Somos conscientes de que son muchos los retos a los que nos enfrentamos, pero contamos con el propósito y las fuerzas necesarias para seguir trabajando en hacer que nuestro negocio, y el entorno sobre el que influimos, sea cada vez más responsable y sostenible.

Gracias por contribuir a ello

Elena Valderrábano
Global Chief Sustainability (ESG) Officer



Sobre nosotros

Como empresa líder en telecomunicaciones a nivel internacional, en Telefónica trabajamos para estar a la vanguardia en el impulso de la innovación y el desarrollo de nuevas oportunidades con la finalidad de que nuestra sociedad prospere en la era digital. Somos una compañía con más de **383 millones de accesos**, presencia en **Europa y Latinoamérica, más de 100.000 empleados** y ofrecemos **servicios de conectividad y soluciones digitales en más de 170 países**.

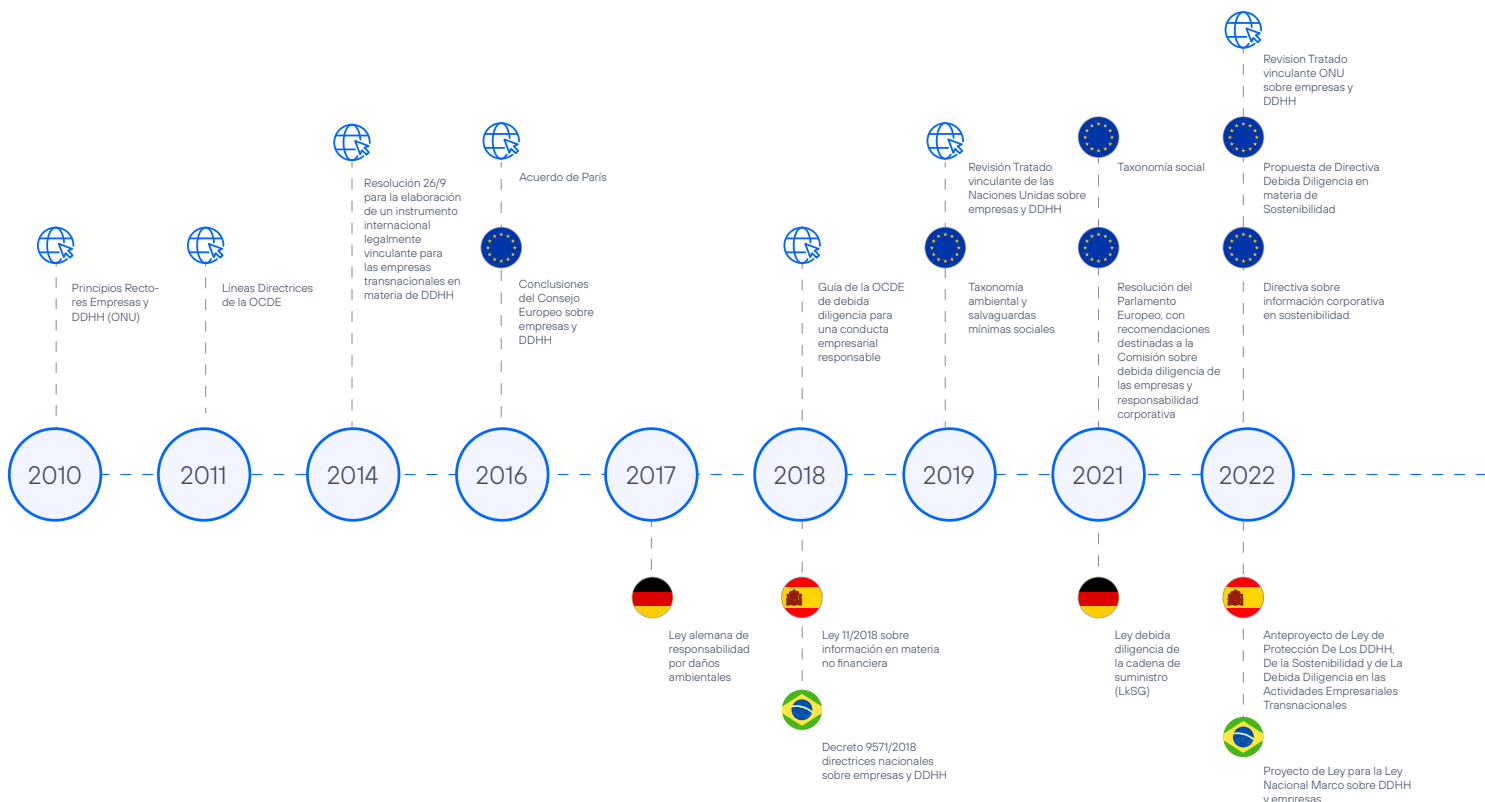
Sobre este informe

Este informe recoge nuestro **proceso de Debita diligencia** de derechos humanos y medioambiente así como un resumen de la última **Evaluación de impacto global**. La Evaluación de impacto global se realiza de forma periódica y teniendo en consideración todos los mercados donde operamos y, además, es una de las fases de nuestro proceso de Debita diligencia. Por ello, se alza como una herramienta clave para garantizar una conducta responsable como empresa. Esta Evaluación de impacto global se ha hecho tomando en consideración los mercados de: España, Alemania y Brasil; y se han incorporado las conclusiones principales de la "Evaluación de Impacto en materia de Derechos Humanos en Hispanoamérica Análisis y Priorización de Derechos Humanos en América Latina".



Asimismo, se ha tenido en cuenta el contexto legal internacional y nacional con respecto a los requisitos del proceso de Debita diligencia corporativa (ver el gráfico) para garantizar una alineación total de nuestras políticas y procesos con los estándares de sostenibilidad vigentes.

Marco regulatorio de la Debita diligencia corporativa en materia de sostenibilidad



Nuestra gobernanza y proceso de Debita diligencia en materia de derechos humanos y medioambiente

En los últimos tiempos, el mundo se enfrenta a apremiantes desafíos globales. En Telefónica reconocemos nuestra responsabilidad de fomentar un crecimiento positivo y sostenible en nuestra sociedad y nos comprometemos con la protección de los derechos humanos y el medioambiente.

Como parte de nuestro compromiso, hemos desarrollado un proceso de **Debita diligencia** en materia de sostenibilidad en línea con los **Principios Rectores de la ONU** y las **Directrices de la OCDE**. Este proceso de Debita diligencia es recogido en la Política Global de Derechos Humanos y nos permite identificar posibles impactos adversos reales que pueden estar directa o indirectamente relacionados a la actividad empresarial de Telefónica. Una vez que estos impactos han sido identificados, trabajamos para implementar las medidas necesarias para prevenirlos y mitigarlos y, en caso de su materialización, remediarlos.

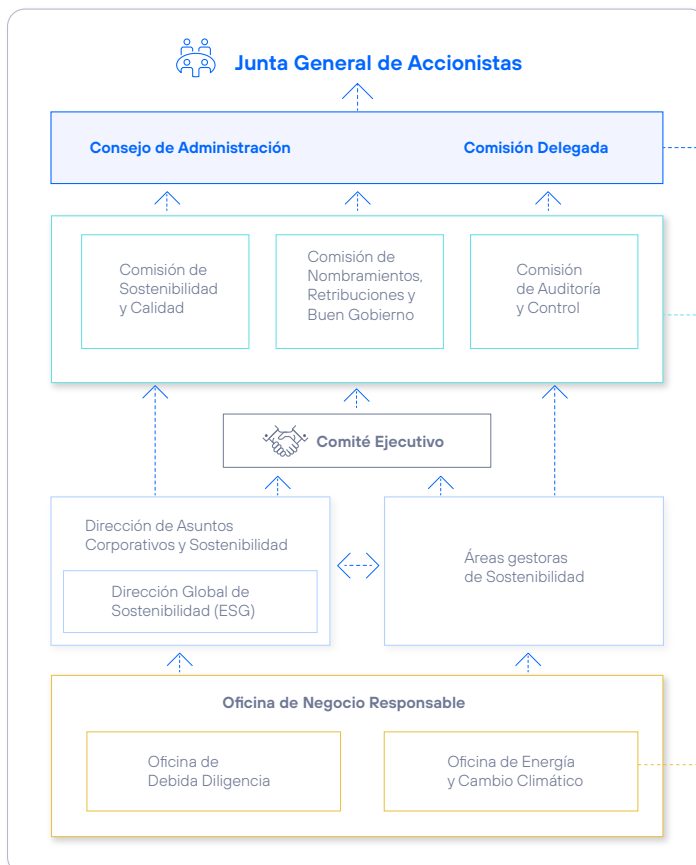
Nuestro compromiso y proceso de Debita diligencia son recogidos en nuestros **Principios de Negocio Responsable, Política Global de Derechos Humanos y Política Ambiental Global**, los cuales han sido aprobados por el Consejo de Administración.



Nuestro proceso de Debita diligencia se muestra en este gráfico.

Para que nuestro compromiso con los derechos humanos y el medioambiente permee en nuestro día a día y a todos los niveles, hemos definido un modelo de **gobierno liderado por el Consejo de Administración** que se resume en este gráfico.

Modelo de gobernanza del proceso de Debita diligencia de los DDHH y el medioambiente



Aprobación

- **Consejo Administración:** responsable de la aprobación del Plan de Negocio Responsable (que incluye objetivos/ proyectos en materia de derechos humanos), de las políticas relacionadas con los derechos humanos, así como de determinar el modelo de gestión de riesgos, incluidos los riesgos de derechos humanos, cuya supervisión está **delegada en la Comisión de Auditoría y Control**.

Supervisión

- **Comisión de Sostenibilidad y Calidad:** responsable de **supervisar** periódicamente el Plan de Negocio Responsable (incluye Derechos Humanos) a través de un reporte regular de la Oficina de Negocio Responsable.
- **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno:** responsable de supervisar los objetivos de sostenibilidad incluidos en el sistema de retribución variable, entre los que se encuentra la reducción de emisiones GEI.
- **Comisión de Auditoría y Control:** responsable de **supervisar** el modelo de gestión de riesgos de derechos humanos, la eficacia del control interno de la Sociedad y la integridad de la información, relacionada con los derechos humanos.

Ejecución

- **Oficina de Debita Diligencia:** responsable de la gestión y supervisión de la sostenibilidad de los procesos de debita diligencia, incluidos los aspectos relativos a derechos humanos.
- **Oficina Negocio Responsable:** responsable de la definición y monitoreo del Plan de Negocio Responsable (incluye los derechos humanos). Reúne a todos los directores de departamentos estratégicos de la Compañía y es liderada por la dirección Global de Sostenibilidad.

Análisis e implementación de nuestro proceso de Debida diligencia

La **Evaluación de impacto global** se posiciona como el "core" de nuestro proceso de Debida diligencia ya que nos permite obtener la información sobre cómo podemos gestionar y mitigar de manera efectiva los impactos a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

La Evaluación de impacto global tiene un **ámbito de actuación global**, se realiza con la colaboración de **stakeholders internos y externos** e incorpora un análisis holístico del proceso de **Debida diligencia***. Los principales hallazgos y resultados obtenidos a través de esta evaluación son integrados en nuestras políticas y procesos con el fin de garantizar la actualización y mejora continua de nuestro proceso de Debida diligencia.

Evaluación de impacto global 2022

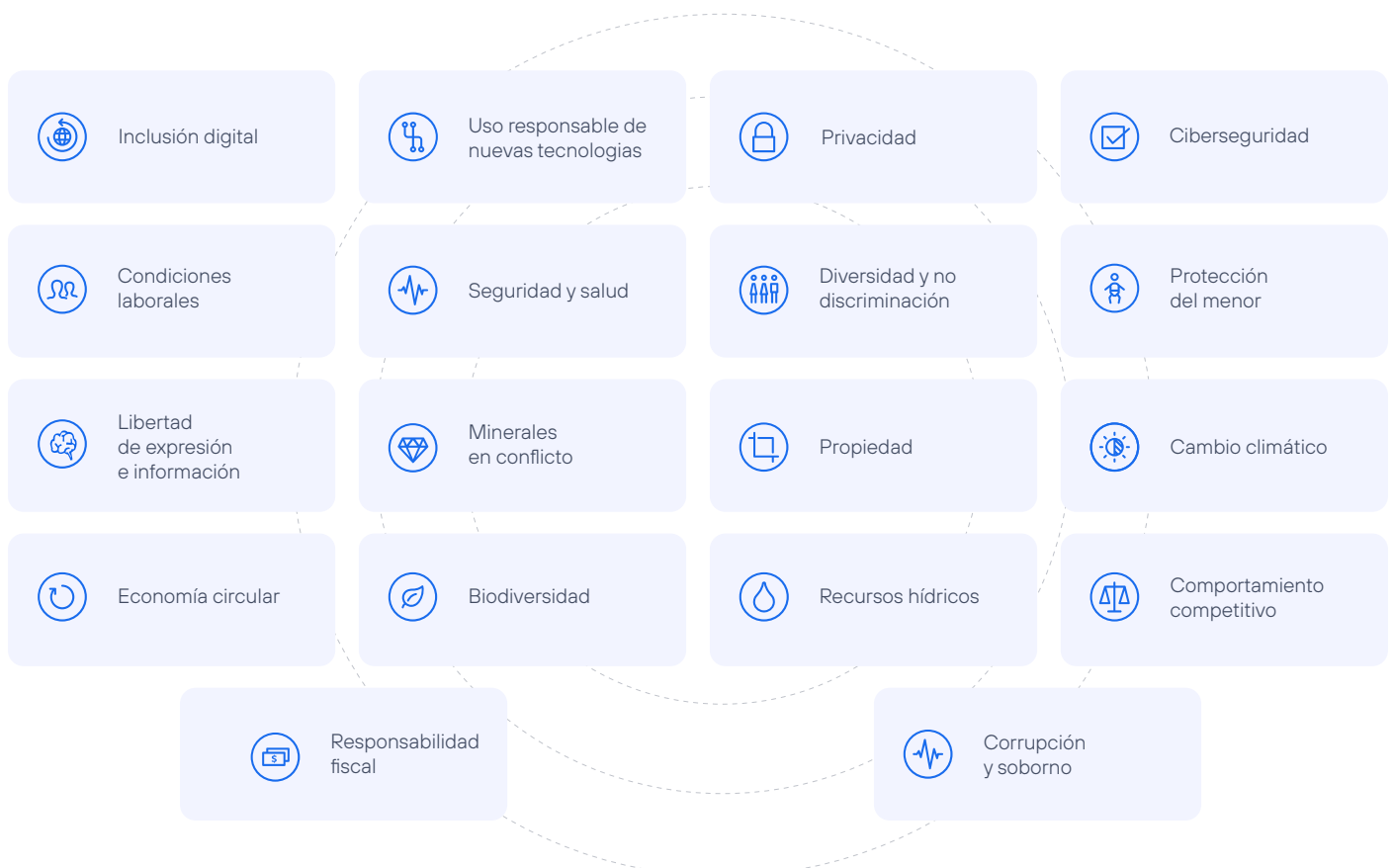
En línea con los Principios Rectores de la ONU, realizamos evaluaciones de impacto continuas a nivel global, local y temático para evaluar los impactos adversos potenciales y reales en nuestra

cadena de valor. La **Evaluación de impacto global más reciente fue realizada en 2022** con la colaboración de una tercera parte independiente: Deloitte. Esta evaluación se llevó a cabo para analizar nuestro proceso de Debida diligencia corporativo en general y nuestra alineación con los requerimientos legales internacionales y nacionales en particular, a través de los siguientes pasos:

- **Actualización de la identificación/priorización** de los impactos en los derechos humanos y el medioambiente de nuestra cadena de valor
- **Análisis de nuestro proceso de Debida diligencia**, políticas y procesos para **identificar** oportunidades de mejora
- **Recopilación de recomendaciones** para posibles mejoras basadas en el análisis llevado a cabo

Los principales elementos identificados a través de la Evaluación de impacto global 2022 fueron los siguientes:

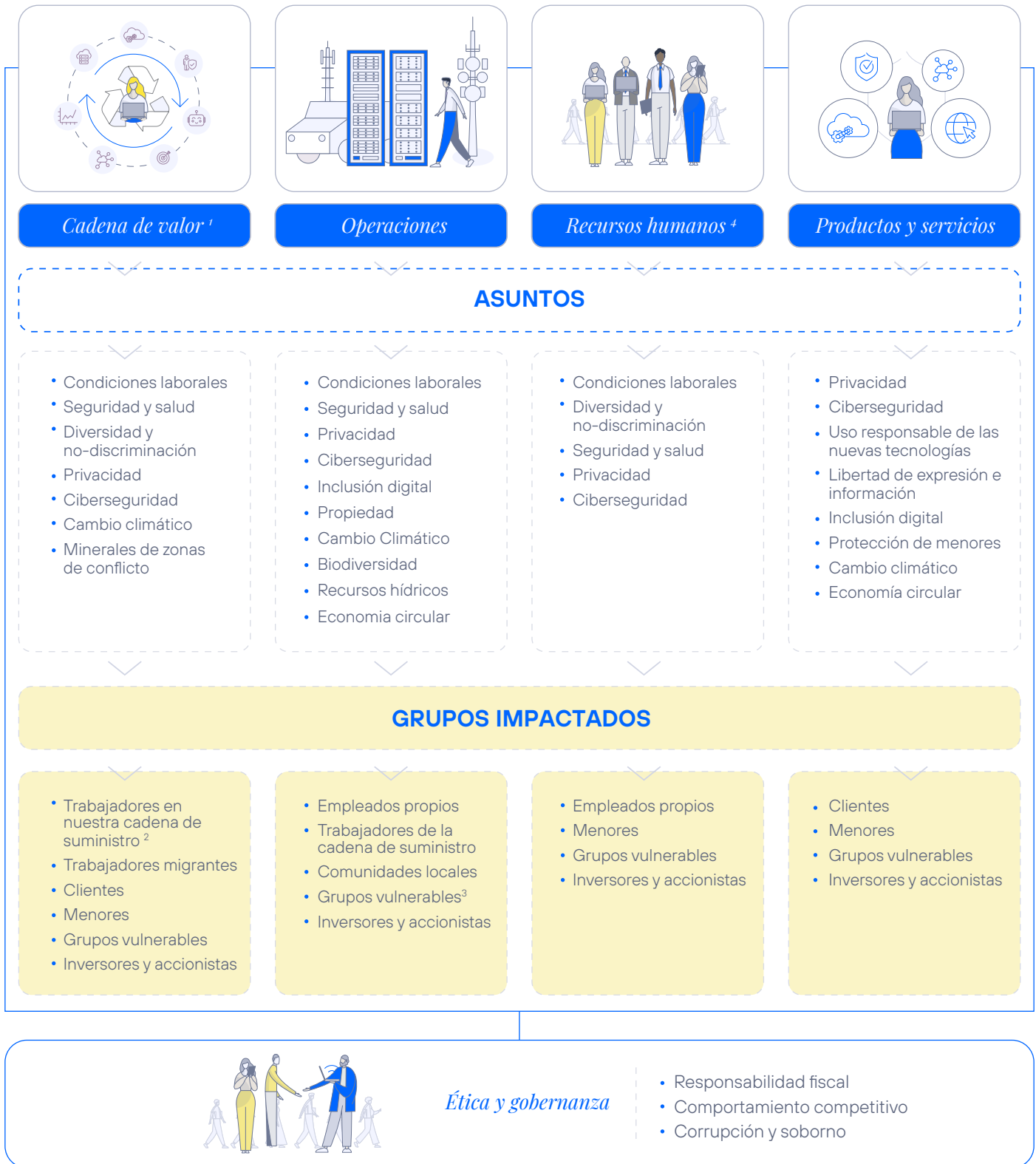
1. Como resultado del proceso de análisis, destacan **18 temáticas** relacionadas con los **derechos humanos y el medioambiente** y sobre las que impactamos directa o indirectamente a través del desarrollo de nuestra actividad o de nuestra cadena de valor.



* Esta Evaluación de impacto global se ha hecho tomando en consideración los mercados de: España, Alemania y Brasil; y se han incorporado las conclusiones principales de la "Evaluación de Impacto en materia de Derechos Humanos en Hispanoamérica Análisis y Priorización de Derechos Humanos en América Latina"

2.

Las **18 temáticas de impacto** han sido organizadas en **cinco áreas** generales que conforman **nuestra cadena de valor** (ética y gobernanza, cadena de valor, operaciones, recursos humanos y productos y servicios), teniendo en cuenta en análisis llevado a cabo con **grupos de interés internos y externos**.



¹ En los ambos sentidos, en relación con proveedores y subproveedores (aguas arribas) y en relación con clientes o socios, p. ej. durante fusiones, adquisiciones (aguas abajo).

² Incluidos el trabajo infantil/forzado, el tráfico de seres humanos, etc.

³ Grupos vulnerables: tienen en cuenta a comunidades indígenas, mujeres, mayores, minorías étnicas, personas con discapacidad y otros grupos potencialmente discriminados.

⁴ Condiciones laborales incluidas: la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva, ect. Diversidad y no discriminación incluidas: la igualdad en la remuneración, etc

3.

Las **18 temáticas identificadas** han sido analizadas en base a su **probabilidad (x) y severidad (y)** – en línea con los Principios Rectores de Naciones Unidas y la actual/próxima legislación de Debita diligencia - dando lugar a la matriz que vemos abajo.

Evaluación de impacto global: Matriz de impactos



Análisis de nuestro proceso de Debita diligencia

A través de la Evaluación de impacto global hicimos un análisis de las políticas y procesos existentes que conforman nuestra Debita diligencia en materia de derechos humanos y medioambiente. Como parte de este análisis, se destacan los siguientes puntos para cada una de las fases de nuestro proceso de Debita diligencia:



Casos de buenas prácticas

Como resultado de la **Evaluación de impacto global de 2022 y las 18 temáticas destacadas**, identificamos 5 aspectos generales como los más relevantes para nuestra actividad. Estos incluyen: **inclusión digital, uso responsable de nuevas tecnologías, protección del menor, derechos digitales y estándares sociales y medioambientales en la cadena de suministro.**



Inclusión Digital

Conectividad de banda ancha

- Una parte importante de nuestros fondos sostenibles (2.800 millones de euros hasta 2022) se ha destinado al despliegue de **conectividad de banda ancha en zonas rurales no conectadas o con conexión deficiente** como una forma de ayudar a reducir la brecha digital. Esto contribuye a nuestro objetivo de lograr una cobertura de banda ancha móvil del 90-97% de la población rural en nuestros principales mercados para 2024.

Bluevía Fibra es un operador de red que ofrece servicios mayoristas de acceso

- FTTH y otros servicios de conectividad sobre la fibra en zonas rurales de España.



Uso responsable de nuevas tecnologías

Iniciativa de Diseño Responsable

- Con el objetivo de proteger los **derechos digitales** y promover un **uso responsable y accesible de las nuevas tecnologías**, hemos implementado la iniciativa Responsibility by Design.
- Esta iniciativa se utiliza como marco de evaluación interna para garantizar que se apliquen los **principios éticos y de sostenibilidad** desde el diseño y desarrollo inicial de un nuevo producto o servicio (P&S) hasta la entrega al cliente.

Inteligencia Artificial

- Contamos con un doble enfoque con respecto a la IA: mitigar los riesgos, fomentar la confianza de los ciudadanos y garantizar su salud, seguridad y derechos, a la vez promoviendo la innovación y adopción de la tecnología.
- Telefónica se posiciona como una de las primeras empresas en publicar principios éticos sobre la IA.



Protección del menor

Iniciativas de Movistar Plus+

- Debido al, cada vez más, intensivo uso de contenidos audiovisuales por parte de los menores, tenemos la responsabilidad de garantizar que estas tecnologías promuevan un entorno digital seguro para los menores.
- Como parte de nuestro compromiso por hacer de internet un lugar más seguro para los menores, hemos creado un **Perfil de Menor Movistar Plus+** para ser utilizado por menores de hasta 12 años para garantizar un entorno tecnológico seguro dentro de la aplicación Movistar Plus+.

Además, hemos desarrollado un **PIN Parental** y un **PIN de Compra** como

- controles parentales para permitir al cliente la posibilidad de bloquear canales y contenido bajo demanda para proteger a los menores de contenido potencialmente inapropiado.



Derechos digitales

Centro de transparencia

- En aras de ser transparentes en la protección de los derechos digitales de nuestros clientes, hemos creado un **Centro de Transparencia** en línea. Este centro permite a los usuarios encontrar toda la información relacionada con el tratamiento y protección de sus datos personales.
- En el Centro de Transparencia se publica información e informes sobre temas relacionados con la **privacidad, la ciberseguridad y la libertad de expresión** para ayudar a todos a comprender las complejidades de estos derechos digitales fundamentales.

Ranking Digital Rights (RDR)

- Ranking Digital Rights** es un programa de evaluación independiente que analiza y clasifica a las empresas de TIC más grandes del mundo en temas de **derechos humanos y digitales**.
- Como muestra de nuestro progreso en **privacidad, libertad de expresión y ciberseguridad** en 2022, reafirmamos nuestra posición de **líderes del ranking por tercer año consecutivo** entre todas las empresas globales de telecomunicaciones evaluadas.



Estándares sociales y ambientales en la cadena de suministro

Alianza Joint Alliance for CSR (JAC) y proveedores auditados

- Centramos nuestros esfuerzos en gestionar nuestra cadena de suministro de forma responsable. Aunamos esfuerzos con otros operadores de telecomunicaciones en la alianza Joint Alliance for CSR (JAC), cuyo propósito es impulsar prácticas sostenibles en toda la cadena de valor de las TIC.
- Como parte de nuestra participación en JAC, realizamos auditorías in situ, planes de acciones correctivas y hojas de ruta con planes de mejora para proveedores directos comunes (Nivel 1) y más allá (Nivel 2 y 3...).

Alcance 3 - Compromiso de objetivos basados en la ciencia (SBT)

- Las emisiones de la cadena de suministro representan el **64%** de nuestras **emisiones totales de Alcance 3**. Al profundizar en nuestras emisiones de Alcance 3, el **90%** de estas emisiones se atribuyen a **73 proveedores**.
- Como parte de nuestro compromiso de reducir nuestras emisiones, hemos requerido a estos **73 proveedores que se comprometan con la iniciativa Science-Based Targets** y validen sus compromisos en un plazo establecido.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Como empresa de telecomunicaciones, reconocemos el poder transformador de la tecnología tanto en la sociedad como en el medioambiente.

Impulsados por esta premisa, la **salvaguarda y protección de los derechos humanos y el medioambiente** son la esencia de nuestra forma de hacer negocios.

Como tal, buscamos de manera proactiva iniciativas para fomentar tanto una **sociedad más inclusiva** como un futuro más verde a través de las **nuevas tecnologías y la digitalización**.



Ayudamos a la sociedad a prosperar

Promoviendo el progreso económico y social basado en la digitalización, sin dejar a nadie atrás.



Construir un futuro más verde

Aprovechando el poder de la digitalización para frenar el cambio climático.



Liderar con el ejemplo

Manteniendo estrictos niveles de gobernabilidad y supervisión con el fin de generar confianza.

