



Nuestros

*Principios*

de Actuación

*Telefonica*

An aerial photograph of a city, likely Mexico City, showing a dense urban grid and surrounding greenery. A teal-colored rectangular box is overlaid on the center of the image, containing text. The text is in Spanish and discusses the company's principles of action, decision-making, integrity, and professionalism.

*El cumplimiento*  
de nuestros Principios  
de Actuación nos ayuda  
a tomar decisiones, a  
actuar con integridad y  
profesionalidad.



## CARTA DEL PRESIDENTE

Telefónica ha experimentado cambios sustanciales en los últimos años. Hemos presenciado un crecimiento sin precedentes en nuestra empresa, añadiendo muchos nuevos clientes, empleados, proveedores y otros representantes sociales a nuestro equipo. Sin duda, éste es un buen momento para reforzar nuestro compromiso de actuar en línea con los principios éticos más exigentes y promover la “confianza” como el valor central de nuestra compañía.

Ser parte de Telefónica implica el compromiso de respetar y cuidar de nuestra marca en todas sus formas, pues la confianza que seamos capaces de inspirar estará basada en nuestras actitudes y expresiones. Nuestra reputación se construye y se ve afectada por decisiones y acciones tomadas por cada uno de nosotros. El cumplimiento de nuestros Principios de Actuación nos ayuda a tomar decisiones y actuar con integridad y profesionalidad; tanto en el diseño e implementación de nuestros procesos de trabajo como en la manera en la que interactuamos con nuestros clientes,

accionistas, empleados, proveedores y sociedad en general. Por ello, es prioritario que todos los empleados conozcan tanto el espíritu como el contenido de nuestros Principios de Actuación.

Los profesionales han de enfrentarse a situaciones difíciles en el desempeño de su actividad y los Principios de Actuación ayudarán a la adopción adecuada de decisiones. Es imposible describir todos los posibles dilemas éticos con los que podemos encontrarnos, por ello, se ha diseñado un curso de formación de los Principios de Actuación que tiene por objeto ayudar a su entendimiento y fortalecer el compromiso con nuestros valores.

Nuestros Principios de Actuación aplican en todo momento a todos los profesionales de Telefónica, y a la compañía en general. Adicionalmente, dado que las actividades de nuestros socios y proveedores pueden afectar a nuestra reputación, confiamos en que cumplan con los mismos Principios de Actuación que nosotros y les alentamos a ello.

Adicionalmente, la Oficina de los Principios de Actuación de Telefónica ofrece recomendaciones que pueden clarificar cualquier duda que pueda surgir, así como examinar y resolver cualquier comunicación relativa al incumplimiento de los Principios de Actuación.

Te agradezco de antemano tu compromiso con nuestros Principios de Actuación, pieza clave para alcanzar nuestra visión de transformar las posibilidades en realidad, creando valor para empleados, clientes, accionistas, socios a nivel global y a toda la sociedad.

Recibe un cordial saludo,

**CÉSAR ALIERTA**

Presidente Ejecutivo, Telefónica, S.A.

# NUESTRA VISIÓN

*“Abrimos camino para seguir transformando posibilidades en realidad, con el fin de crear valor para empleados, clientes, accionistas, socios a nivel global y a toda la sociedad.”*

- Brindar a nuestros profesionales el mejor lugar de trabajo, apostando firmemente por el talento y garantizando las mejores oportunidades de desarrollo profesional.
- Poner al cliente en el centro de todo lo que hacemos, buscando su máxima satisfacción con nuestros servicios y soluciones.
- Ofrecer a nuestros accionistas la mejor combinación de crecimiento y rentabilidad del sector.
- Actuar como motor de transformación. Somos parte activa de las sociedades y mercados donde operamos, ofreciendo nuestra experiencia y perspectiva como profesionales del mundo de las telecomunicaciones. Mostramos la realidad global y local tal y como es, con coherencia y compromiso, siendo innovadores, abiertos, comprometidos y honestos en todo lo que hacemos.



El poder de  
*transformar.*

# NUESTROS VALORES

## Visión

En Telefónica tenemos las ideas claras, por eso somos un referente del sector de las telecomunicaciones, entendemos la realidad de las regiones donde operamos y vislumbramos hacia donde va el futuro de nuestra industria. De este modo, vamos un paso por delante para transformar nuestro panorama competitivo a través de la innovación y la tecnología.

## Talento

En Telefónica brillamos con luz propia, que nace de nuestra capacidad de atraer y retener un equipo humano experimentado, con las mejores competencias técnicas, dinámico, creativo y participe de una diversidad que nos enriquece. Así transformamos nuestra visión en ideas, soluciones e innovaciones relevantes para todas nuestras audiencias.

## Compromiso

Telefónica contigo en cuerpo y alma, porque nos volcamos con integridad y sentido ético en ser motor de progreso para nuestros empleados y las comunidades donde operamos; en generar valor para nuestros accionistas y socios; y en ofrecer productos y servicios de total garantía para nuestros clientes. De este modo somos capaces de transformar la relación con todas nuestras audiencias en un camino de confianza y respeto.

## Fortaleza

Más de ocho décadas de éxito y crecimiento constante, dotan a Telefónica de experiencia, profesionalidad y un conocimiento global y local de la industria. Su escala y posición en la cadena de valor la capacita como una empresa que transforma la confianza que genera con sus audiencias en valor recíproco y sostenible, permitiéndole acometer empresas que otros no pueden abordar y colocándola como socio y referente privilegiado en el nuevo ecosistema digital para generar potentes alianzas.

*Telefónica*

*Marca Institucional*

**O<sub>2</sub>**

*Marca Comercial*

**M** **movistar**

*Marca Comercial*

**vivo**

*Marca Comercial*

## NUESTROS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Nuestros Principios de Actuación son la **base de la solidez y el prestigio** de nuestra empresa.

Gracias a ellos logramos la **confianza** de nuestros grupos de interés y **maximizamos el valor a largo plazo** para nuestros accionistas y para la sociedad en general.

Nuestros Principios inspiran y definen la manera en la que desarrollamos nuestra actividad.

Deben ser **compartidos por todos los empleados** para transmitir una misma visión.

Apostamos por **socios y proveedores que sigan unos Principios de Actuación** similares a los nuestros para poder crecer juntos en la misma dirección.

*Nuestros Principios*  
definen nuestra conducta ética  
en todo lo que hacemos.



# PRINCIPIOS GENERALES

## Honestidad y confianza

Cumplimos los compromisos adquiridos, mostrando así que somos íntegros y que se puede confiar en nosotros.

Protegemos la confidencialidad de la información que nos ha sido confiada, sea de la Compañía, de clientes, accionistas, empleados o proveedores.

Facilitamos a nuestros grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, accionistas, etc) información relevante sobre cómo usamos y almacenamos sus datos personales. Asimismo les informamos sobre el modo de acceder y corregirlos.

Mantenemos sus datos personales con las medidas de seguridad adecuadas. Si en algún momento esta seguridad se ve comprometida, actuamos de forma rápida y responsable.

## Respeto por la ley

Velamos por el cumplimiento de todas las legislaciones, normativas y obligaciones regulatorias, tanto nacionales como internacionales, considerando además entre ellas las políticas y normativas internas.

Proporcionamos información veraz, completa, oportuna y clara en los informes que registramos ante los pertinentes Organismos Supervisores de los Mercados de Valores, así como

en otras comunicaciones públicas de la Compañía.

Competimos de forma íntegra en nuestros mercados. Consideramos que los consumidores y la sociedad en general se benefician de mercados abiertos y libres.

## Integridad

No ofrecemos o aceptamos regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial.

Evitamos o declaramos cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas.

Nos comportamos con rectitud, sin buscar en ningún caso beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de nuestra posición o nuestros contactos en Telefónica.

Actuamos institucionalmente con absoluta neutralidad política y nos abstenemos de cualquier toma de posiciones directa o indirecta, sea a favor o en contra de los procesos y actores políticos legítimos.

No efectuamos donaciones en metálico o en especie, de ninguna índole, a partidos políticos, organizaciones, facciones, movimientos, entidades, sean éstas de carácter público o privado cuya actividad esté claramente vinculada con la actividad política.

## Derechos Humanos

Respetamos los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo.

Impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares.



Involucramos y cuidamos  
a nuestros empleados  
para avanzar juntos  
*más rápido.*



# NUESTROS *empleados* PUEDEN CONFIAR EN NOSOTROS.

## Desarrollo profesional

Involucramos a los empleados en las estrategias con las que fortalecer su trabajo y entusiasmo por alcanzar nuestra visión.

Promovemos la evolución personal y profesional de nuestros empleados, fomentando su implicación en la mejora de sus propias capacidades y competencias.

Basamos nuestras políticas de selección, contratación, formación y promoción interna, en criterios claros de capacidad, competencia y méritos profesionales.

Informamos a los empleados de las políticas de evaluación de su trabajo y participan de forma activa en los procesos de gestión para mejorar su trabajo, iniciativa y dedicación.

## Compensación

Entregamos a nuestros empleados una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrollamos nuestras operaciones.

## Derechos Humanos

No toleramos, ni directa ni indirectamente, ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado, amenazas, coacción, abuso, violencia o intimidación en nuestro entorno laboral.

Garantizamos el derecho de nuestros empleados de pertenecer a la organización sindical de su elección y no toleramos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participen en actividades sindicales.

## Seguridad y salud

Ofrecemos a nuestros empleados un entorno laboral seguro. Establecemos todos los mecanismos posibles para evitar los accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociadas con nuestra actividad profesional a través del cumplimiento estricto de todas las regulaciones, la formación y la gestión preventiva de los riesgos laborales.

# NUESTROS *clientes* PUEDEN CONFIAR EN NOSOTROS.

## Productos y servicios

Ofrecemos a nuestros clientes productos y servicios innovadores, confiables y que tengan una buena calidad y un precio ajustado.

Controlamos y aseguramos que nuestros productos y los que distribuimos cumplan todos los estándares de seguridad y calidad de fabricación. Manifestamos cualquier caso en el que se detecte riesgo para la salud, tomando las acciones oportunas para resolverlos.

## Comunicaciones y publicidad

Somos honestos con nuestros clientes, aportándoles siempre información veraz, clara, útil y precisa al comercializar nuestros productos. Además, comprobamos que cumplen todas las especificaciones requeridas y publicitadas.

Facilitamos toda la información necesaria para satisfacer a nuestros clientes si en algún momento están disconformes con nuestros productos y servicios.

Ofrecemos  
productos innovadores  
y la mejor calidad  
*a nuestros clientes.*



# NUESTROS *accionistas* PUEDEN CONFIAR EN NOSOTROS.



## Gobierno corporativo

Gestionamos la Compañía de acuerdo a los estándares más elevados y las mejores prácticas existentes en materia de gobierno corporativo.

## Valor y transparencia

Orientamos la gestión de la Compañía a crear valor para nuestros accionistas.

Proporcionamos, de inmediato y sin discriminar, toda la información relevante para sus decisiones de inversión.

## Control interno y gestión de riesgos

Establecemos controles adecuados para evaluar regularmente y gestionar los riesgos para nuestro negocio, nuestras personas y nuestra reputación.

Realizamos los registros de actividad financieros y contables de manera precisa y fiable.

Colaboramos y facilitamos el trabajo de las unidades de auditoría interna, inspección, intervención y otras de control interno, así como de auditores externos y autoridades competentes.

## Activos empresariales

Mantenemos y conservamos nuestros activos físicos, financieros o intelectuales, haciendo un uso eficiente y adecuado de los mismos.

No toleramos el uso de material informático que deteriore activos de la empresa o de su productividad, ni para cometer actividades ilícitas, fraudulentas, ilegales o que pongan en peligro la reputación de la Compañía.

# NUESTRAS *comunidades* PUEDEN CONFIAR EN NOSOTROS.

## Evolución de la sociedad

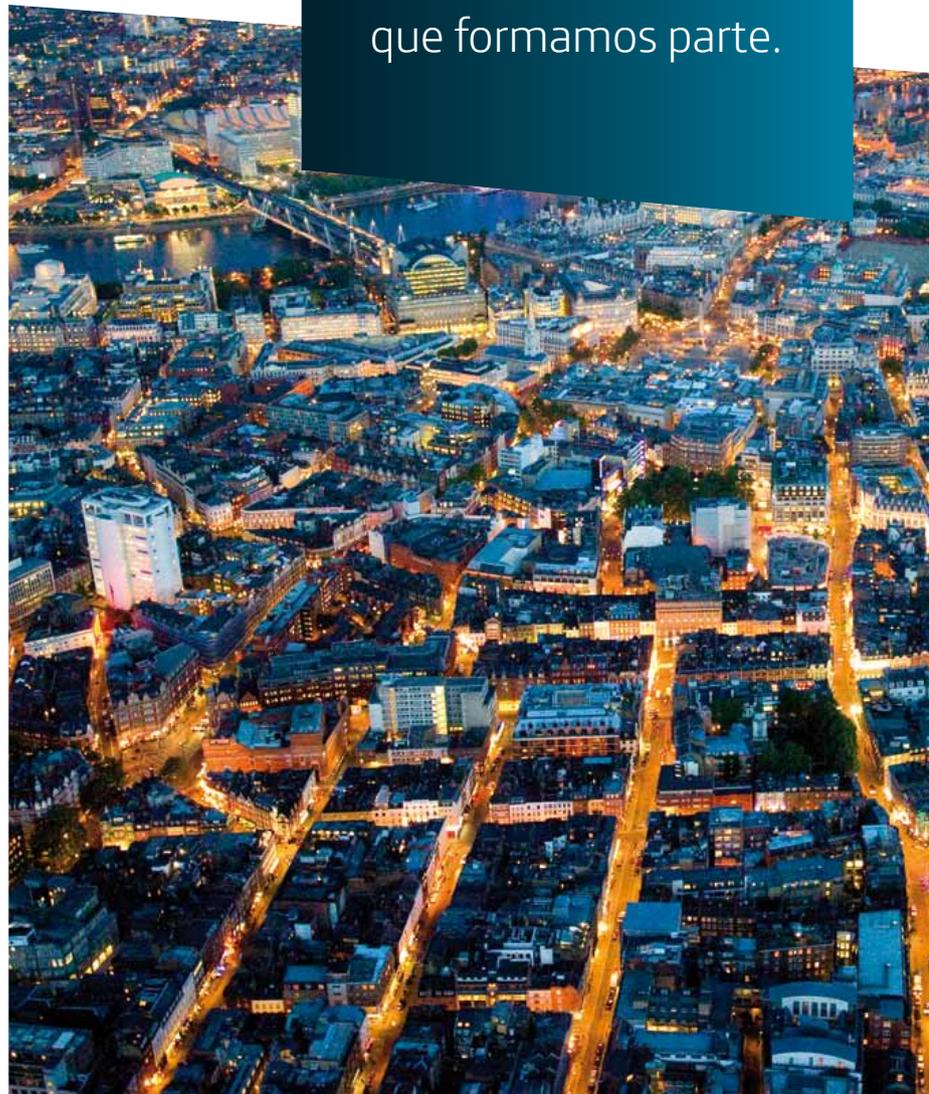
Contribuimos al progreso social, tecnológico y económico de los países en los que operamos, invirtiendo en infraestructuras de telecomunicaciones, generando empleo y desarrollando servicios que mejoran la calidad.

Colaboramos con organizaciones cívicas, comunitarias, no lucrativas y con iniciativas públicas orientadas a erradicar los problemas sociales en las comunidades locales donde operamos, aportando nuestras capacidades y nuestra tecnología.

## Medio ambiente

Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno.

*Respetamos y ayudamos*  
a las sociedades de las  
que formamos parte.



# NUESTROS *proveedores* PUEDEN CONFIAR EN NOSOTROS.

## Conflictos de interés

Establecemos controles para que ninguna persona con interés económico significativo (sea a través de empleo, inversión, contrato o similar) en un proveedor adjudicatario o potencial esté involucrada, directa o indirectamente, en un proceso de compra o en una decisión asociada a dicho proveedor.

## Igualdad y transparencia

Promovemos la competencia siempre que sea posible, garantizando la transparencia e igualdad de oportunidades para todos los proveedores que envíen ofertas.

Utilizamos sistemas de compras corporativos para adjudicar contratos de forma objetiva, que garanticen la disponibilidad de productos y servicios en las mejores condiciones existentes.

## Responsabilidad con la cadena de suministro

Requerimos a nuestros proveedores que desarrollen su negocio aplicando principios similares a los nuestros, además de exigirles el cumplimiento de la ley y la regulación existente en cada país.

Cumplimos con los compromisos de pago acordados con los proveedores.





## CANAL CONFIDENCIAL

Todos nuestros empleados tienen la posibilidad de realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones asociadas al cumplimiento de los Principios de Actuación y políticas asociadas a través del canal de ayuda confidencial disponible en la *web de los Principios de Actuación* disponible en la Intranet.

Los proveedores y demás interesados también podrán acceder a canales confidenciales a través de los portales habilitados para la relación con los diferentes grupos de interés. Aunque las cuestiones pueden ser comunicadas de forma anónima, la identificación del comunicante y la información que éste aporte, permitirán una investigación más exhaustiva, mejorando la respuesta a la denuncia, consulta o sugerencia planteada.

Quienes soliciten consejo o quieran comunicar un incidente serán tratados con respeto y dignidad, de acuerdo a los siguientes principios:

### Respeto

En todo momento tenemos en consideración los derechos de aquellas personas involucradas en potenciales incumplimientos. Antes de realizar valoraciones sobre las situaciones declaradas, las personas afectadas podrán trasladar las razones y explicaciones que juzguen necesarias.

### Confidencialidad

Examinamos con estricta confidencialidad los datos y las declaraciones realizadas.

### Fundamento

Adoptamos cualquier decisión de forma razonada, proporcionada, apropiada y considerando las circunstancias.

### Exhaustividad

Investigamos detalladamente la veracidad de la información recibida sobre potenciales incumplimientos de nuestros Principios de Actuación.

Puedes encontrar más información en la web de Principios de Actuación disponible en tu Intranet

<http://principiosactuacion.intranet.telefonica>

# CÓMO GARANTIZAMOS SU *cumplimiento*



## Oficina de Principios de Actuación

Nuestros Principios de Actuación son el fundamento para la toma de decisiones con rigor y profesionalidad.

Para asegurar su cumplimiento, Telefónica cuenta con la Oficina de Principios de Actuación, integrada por las áreas corporativas de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Secretaría General y Jurídica y Secretaría General Técnica de la Presidencia y con un representante de cada una de las regiones donde estamos presentes.

Las funciones de la Oficina de Principios de Actuación son:

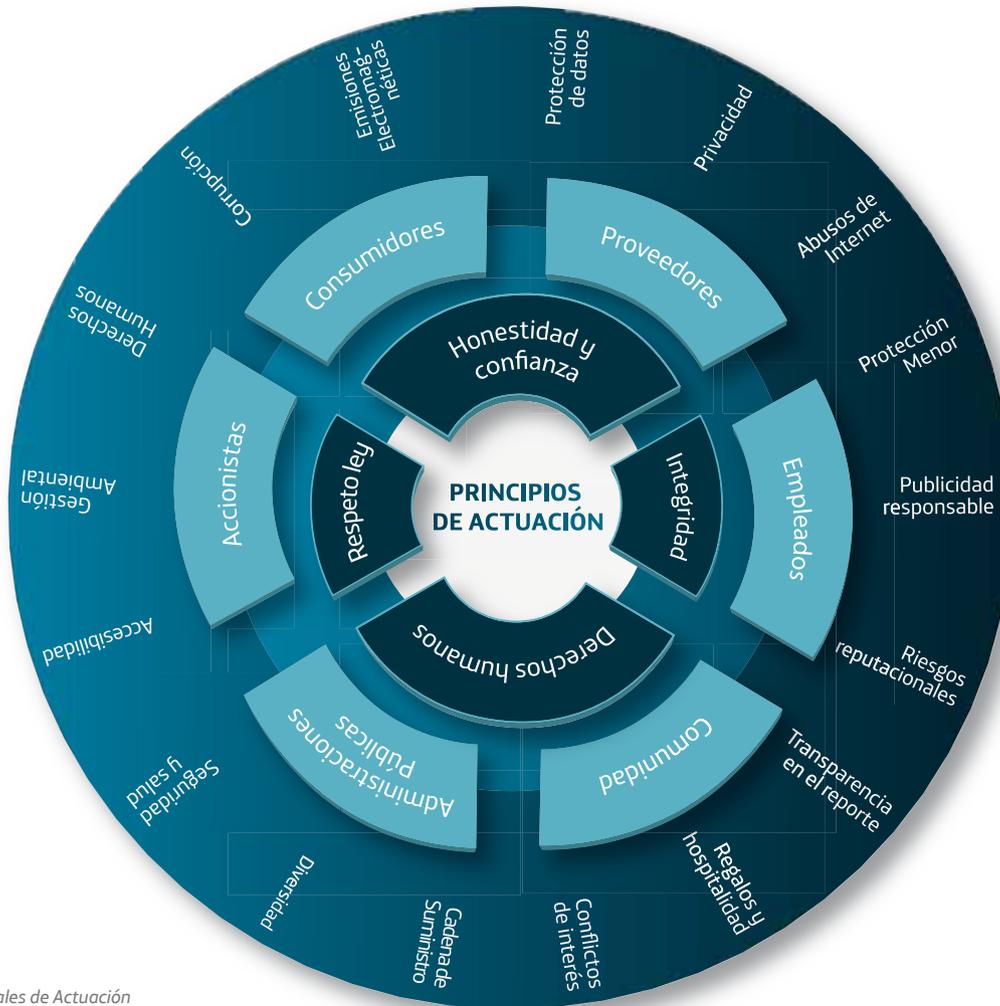
- Divulgar los Principios de Actuación en todo el Grupo.
- Revisar los procesos y controles para asegurar que son proporcionados y apropiados para el cumplimiento de las exigencias legales, los Principios de Actuación y las mejores prácticas establecidas.
- Estudiar y dar respuesta a preguntas, quejas o alegaciones planteadas por los empleados, proveedores o socios.
- Garantizar que los Principios de Actuación son adecuados y apropiados a las exigencias legales y a las mejores prácticas empresariales.

La Oficina trabaja en el desarrollo de las políticas necesarias para la adecuada aplicación de los *Principios de Actuación* y que constituyen el posicionamiento global del Grupo.

## Proyectos asociados a los Principios

Adicionalmente, la Oficina trabaja en identificar e impulsar el desarrollo de las **políticas necesarias** para la **adecuada aplicación y cumplimiento** de cada uno de los Principios, con objeto de mejorar nuestra forma de actuar en todas las actividades a las que hace referencia este código.

Para ello la Oficina incorpora en sus funciones la identificación y evaluación de los **riesgos asociados a los Principios de Actuación**, y en su estructura una Unidad de Proyectos que define los campos de acción donde es necesario un **posicionamiento global del Grupo**.



- Principios Generales de Actuación
- Grupos de interés
- Líneas de acción de la Oficina Principios de Actuación

## ACERCA DE ESTE DOCUMENTO

Nuestros Principios de Actuación han sido formulados contando con las opiniones de nuestros grupos de interés, incluyendo empleados, representantes sociales, consumidores, proveedores, comunidades locales y accionistas.

Para cualquier duda o consulta sobre los Principios de Actuación, puedes contactar en:

[oficinadepincipiosdeactuacion@telefonica.es](mailto:oficinadepincipiosdeactuacion@telefonica.es)

*Telefonica*

---