



# **TELEFONICA : Una aproximación a los aspectos más relevantes de la gestión laboral de ámbito internacional**

*Telefónica*

# Telefónica es un operador de referencia en América Latina...

...y con una escala relevante en el mercado europeo

Accesos  
Junio 2013 (millones)

Brasil: 91,4  
Argentina: 25,7  
Perú: 20,5  
México: 20,5  
Colombia: 14,2  
Chile: 13,5  
Venezuela: 11,8  
Centroamérica: 10,5  
Ecuador: 5,1  
Uruguay: 1,8

Accesos  
Totales  
**215 Mill.**

Accesos  
Junio 2013 (millones)

España: 42,3  
Alemania: 25,3  
Reino Unido: 23,4  
República Checa: 7,8  
Eslovaquia: 1,4

Accesos  
Totales  
**100 Mill.**

315 Mill.  
Accesos  
Totales



Y ello le permite ser un importante empleador directo tanto en.....

América Latina.....

.... como en Europa

Plantilla Empleados Setiembre 2013	
Brasil:	19,870
Argentina:	15,772
Perú:	6,744
México:	3,032
Colombia:	3,564
Chile:	4,673
Venezuela:	3,747
Centroamérica:	1,959
Ecuador:	1,352
Uruguay:	462
Resto América:	275

Total  
Plantilla  
**61,450.**

Plantilla Empleados Setiembre 2013	
España:	31,987
Alemania:	5,418
República Checa:	5,341
Eslovaquia:	401
Reino Unido:	7,511
Resto Europa:	1,438

Total  
Plantilla  
**52,096.**

127,000  
Empleados  
directos

Telefónica SA: 929  
Recursos Globales: 7,640  
Filiales: 1,539

En materia de gestión de personas, existen tres niveles de aproximación:

### Gestión Corporativa

Establecer lineamientos estratégicos, compromisos presupuestarios y políticas globales.

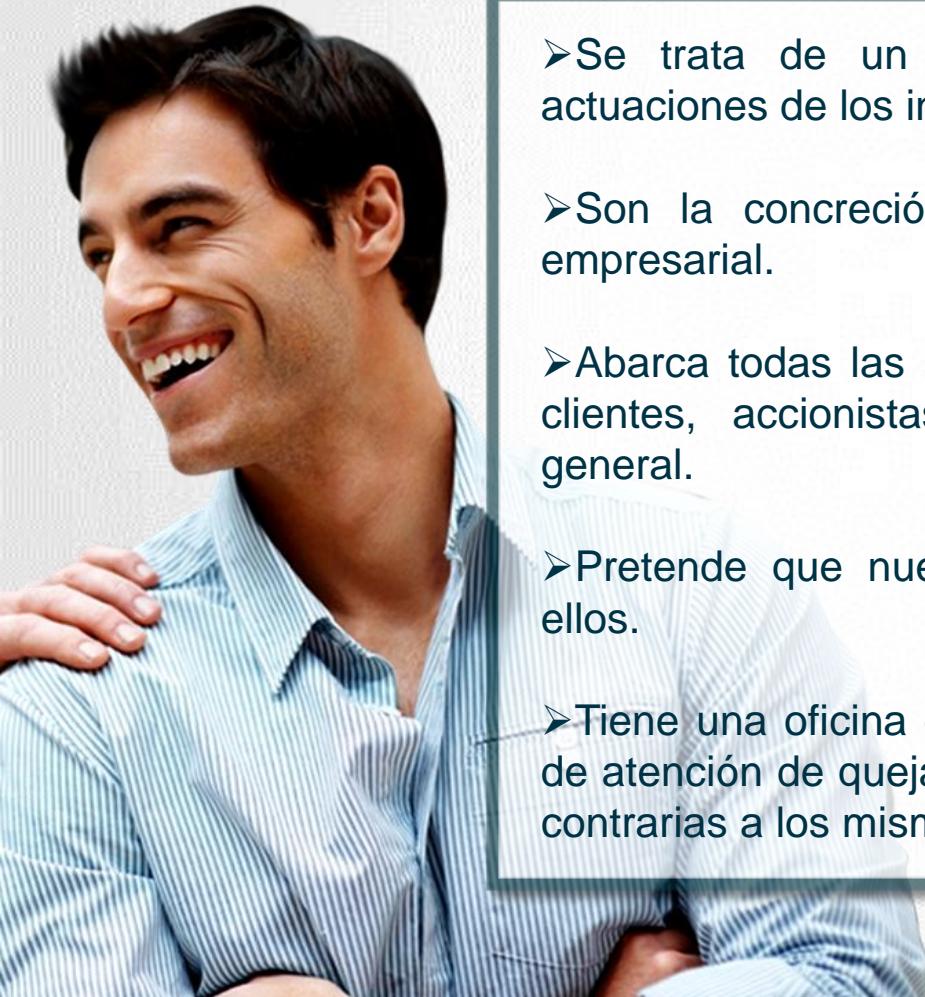
### Gestión Regional

Maximizar oportunidades económicas de escala e impulsar programas comunes y buenas prácticas

### Gestión Local

Gestionar las operaciones y sus cuentas de resultados

# Los tres ámbitos organizativos están presididos por una norma que llamamos “Principios Generales de Actuación del Grupo Telefónica”



- Se trata de un código ético que debe orientar todas las actuaciones de los integrantes del Grupo.
- Son la concreción de nuestra visión y valores como grupo empresarial.
- Abarca todas las áreas de la empresa y sus relaciones con los clientes, accionistas, empleados, proveedores y sociedad en general.
- Pretende que nuestra marca vaya asociada directamente con ellos.
- Tiene una oficina de seguimiento permanente y un canal directo de atención de quejas en el primer nivel del Grupo por actuaciones contrarias a los mismos.

# Los principios están ordenados en función de los distintos grupos de interés.

## Principios Generales

- ✓ Honestidad y confianza
- ✓ Respeto a la ley
- ✓ Integridad
- ✓ Derechos Humanos
  - Respeto a la declaración de Derechos Humanos
  - Respeto a los convenios de la OIT
  - Igualdad de oportunidad y no discriminación

en relación con



## Principios de actuación

- ✓ Nuestros Empleados
- ✓ Nuestros Clientes
- ✓ Nuestros Accionistas
- ✓ Nuestras Comunidades
- ✓ Nuestros Proveedores

# En lo relativo a los empleados, nuestros principios de actuación son los siguientes:



## 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 toleraremos 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.

Las prácticas de gestión de personas tienen cuatro ámbitos :



# La gestión de directivos es la parte más desarrollada de la gestión de personas en el ámbito internacional:



- ✓ Herramientas de alineamiento estratégico
- ✓ Oficina de movilidad internacional
- ✓ Remuneraciones directivas para permitir expatriación
- ✓ Bonos, planes de acciones y metodologías comunes de remuneración variable
- ✓ Oficina de gestión para el talento global y políticas de vacantes directivas
- ✓ Universidad Corporativa
- ✓ Agenda de liderazgo mundial: Programas compañía

# La gestión de empleados combina prácticas locales con algunas iniciativas internacionales:



- ✓ Programas de rotación internacional
- ✓ Plataforma de formación online
- ✓ Incorporación de jóvenes profesionales : Talentum
- ✓ Gestión encuestas de clima / GPTW
- ✓ Metodologías de desarrollo organizacional y dimensionamiento
- ✓ Políticas de conciliación, trabajo/familia y teletrabajo
- ✓ Sistemas y aplicaciones comunes

El mundo de las relaciones laborales está localizado preferentemente en Latinoamérica y España dados sus respectivos niveles de sindicalización:



### América Latina

Plantilla  
Empleados  
Sindicalizados

México:	400
Perú:	2,800
Chile:	1,300
Brasil:	1,800
Argentina:	9,300

México

Perú

Chile

España

Brasil

Argentina

### Europa

Plantilla  
Empleados  
Sindicalizados

España: 27,000

42,600  
Empleados  
Sindicalizados

# Los principales ámbitos de gestión en materia de relaciones laborales tienen un claro foco local:



1  
Diferentes  
Entornos  
Competitivos

2  
Diferentes  
tipos de  
operaciones

3  
Diferente  
legislación  
laboral

4  
Diferentes  
organizaciones  
sindicales

5  
Diferentes  
niveles de  
sindicalización

6  
Diferente  
papel de la  
autoridad  
laboral



Sin embargo, desde instancias internacionales se ha formalizado unos compromisos laborales mínimos:

Protocolo UNI-Telefónica del 06 de abril de 2000

Código de conducta UNI-Telefónica del 17 de diciembre 2007



El protocolo UNI-TELEFONICA del año 2000 es una norma de corte programático:

Ambas partes pretenden.....

- ✓ Asegurar la competencia equitativa
- ✓ Impulsar crecimiento de infraestructura
- ✓ Mejoras en calidad de servicio y precio justo
- ✓ Binomio, éxito económico, trabajo seguro y bien remunerado

..... De acuerdo con los principios básicos:

- ✓ Convenios de OIT sobre libertad sindical y derecho de sindicalización.
- ✓ Derecho de representación y negociación colectiva
- ✓ Cumplimiento normativas de medio ambiente, salud e higiene en el trabajo.
- ✓ Servicio Universal y de calidad
- ✓ Compromiso de inversiones a largo plazo para desarrollar los servicios y el empleo



.... Que se acompaña con el compromiso de abrir foros de diálogo permanente sobre cinco aspectos:

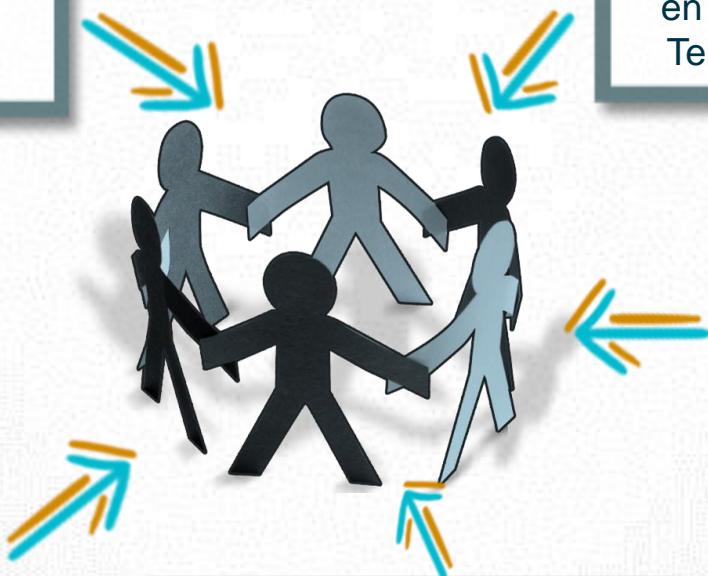
Manera de colaborar para conseguir los principios programáticos.

Forma en que la alianza puede participar y apoyar las iniciativas mundiales de Telefónica.

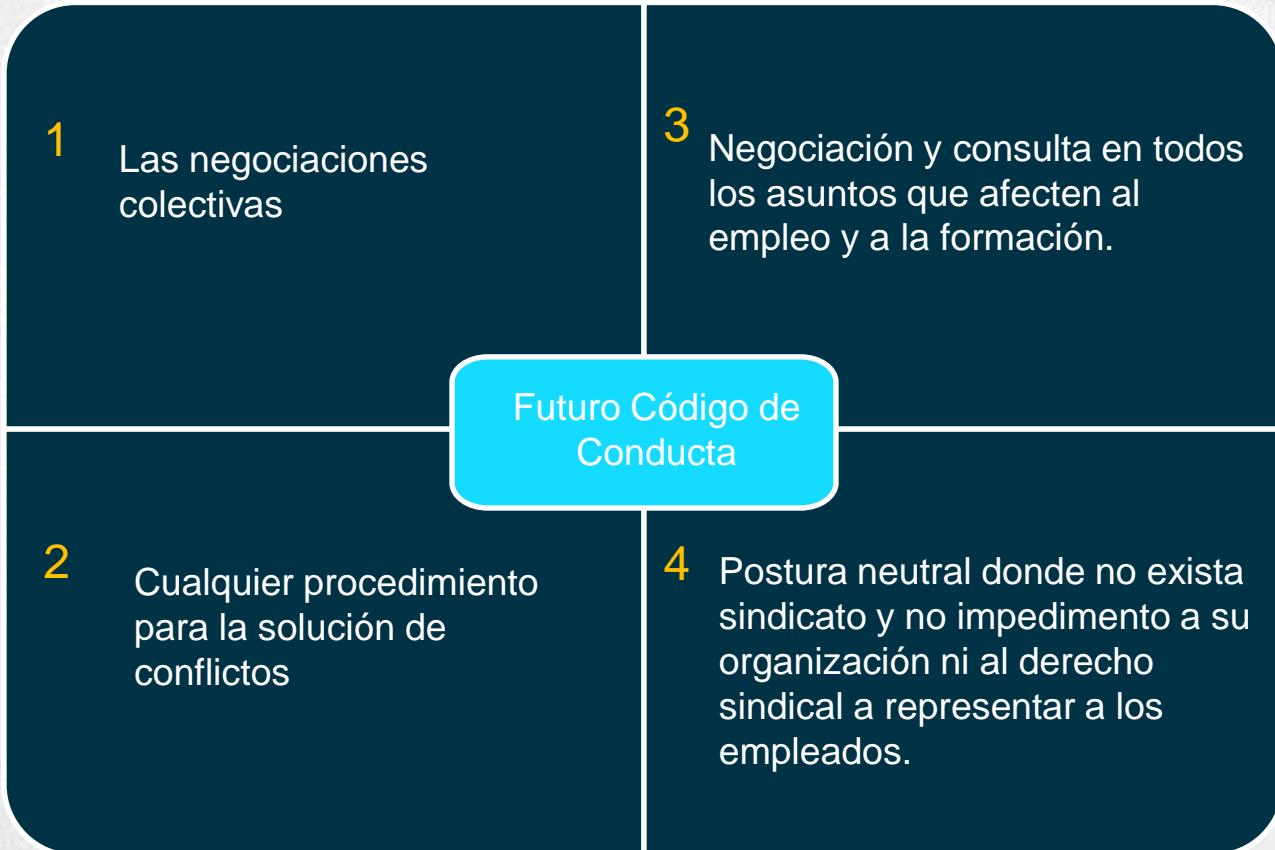
La negociación de un código de conducta para mantener los derechos sindicales y laborales en todas las actividades de Telefónica a nivel mundial.

Transferencias de tecnología y recursos humanos en el sector.

Realización de informe sindical sobre competitividad de las empresas y de las condiciones laborales existentes.



# El futuro código de conducta que se anuncia, reconocerá el derecho del sindicato a representar a los trabajadores en cuatro ámbitos:





En 2007 se firma el código de conducta UNI-Telefónica

El código pretende mantener los derechos sindicales y laborales en todas las actividades de Telefónica a nivel mundial.

Está organizado de acuerdo a la siguiente estructura:

A

Reconocimiento de los derechos humanos fundamentales en la comunidad y lugar de trabajo

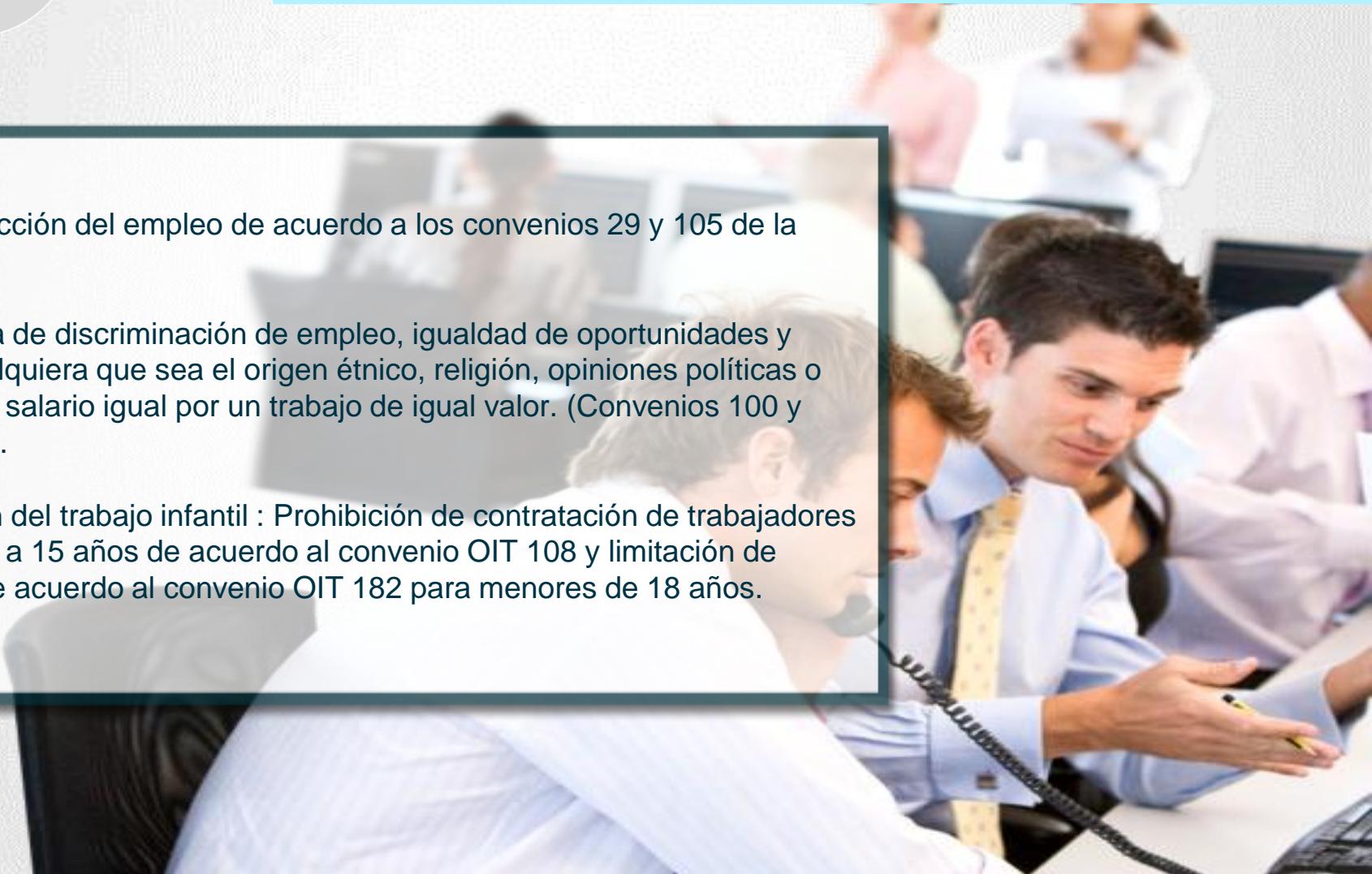
B

Contribución a la mejora del lugar de trabajo y comunidad



## Como derechos fundamentales de la comunidad, el código recoge lo siguiente:

- ✓ Libre elección del empleo de acuerdo a los convenios 29 y 105 de la OIT.
- ✓ Ausencia de discriminación de empleo, igualdad de oportunidades y trato cualquiera que sea el origen étnico, religión, opiniones políticas o género y salario igual por un trabajo de igual valor. (Convenios 100 y 111 OIT).
- ✓ Abolición del trabajo infantil : Prohibición de contratación de trabajadores menores a 15 años de acuerdo al convenio OIT 108 y limitación de tareas de acuerdo al convenio OIT 182 para menores de 18 años.





En el capítulo de contribución a la mejora en el lugar de trabajo y comunidad se establecen los siguientes principios:

1

Libertad sindical y derecho de negociación colectiva

2

Derechos de representación de los trabajadores

3

Salarios mínimos

4

Jornada laboral



## Merece la pena detenerse en el detalle de los derechos de tipo colectivo

### 1 Libertad sindical y derecho de negociación colectiva

- ✓ Todos los trabajadores gozarán del derecho de formar sindicato y de afiliarse a ellos.
- ✓ Donde quiera que las Organizaciones afiliadas a UNI representen a los trabajadores en las compañías propiedad de Telefónica – y sus subsidiarias-, la empresa reconocerá el derecho de dichas organizaciones a representar a sus empleados en:

- a) Las negociaciones colectivas (Convenio 98 de OIT)
- b) Recíprocamente los Sindicatos se comprometen a negociar de buena fe, asumiendo la necesidad de implicarse en la búsqueda de las mejores prácticas del entorno que aseguren el desarrollo de las respectivas empresas y su viabilidad, máximo exponente de la garantía de empleo de sus trabajadores.
- c) Cualquier procedimiento de resolución de conflictos.
- d) La negociación y/o consulta en aquellos asuntos que afecten al empleo y a la formación.
- e) Donde no exista sindicato, la Compañía adoptará una postura neutral al objeto de no obstaculizar ni impedir a los trabajadores organizarse en el lugar de trabajo .
- f) Respetará, también el derecho sindical de organizar a los empleados.

### 2 Derechos de representación de los trabajadores

- ✓ La compañía garantizará que los representantes de los trabajadores no sean discriminados por razón de su condición y permitirá su acceso a los lugares de trabajo que sean necesarios para llevar a cabo sus funciones de representación (Convenio 135 y Recomendación 143 de OIT).

# El código de actuación es completado internamente con algunos actuaciones:



- 1 Reuniones periódicas de seguimiento sobre problemáticas laborales.
- 2 Encuentros anuales de supervisión de protocolos con dirigencia de UNI y sindicatos más representativas.
- 3 Videoconferencias trimestrales con equipos de relaciones laborales.

Los compromisos relativos a la mejora de condiciones del lugar de trabajo y de la comunidad se agrupan en dos grandes hitos:



### Apoyo y respeto al medio ambiente y a la seguridad y salud en el trabajo

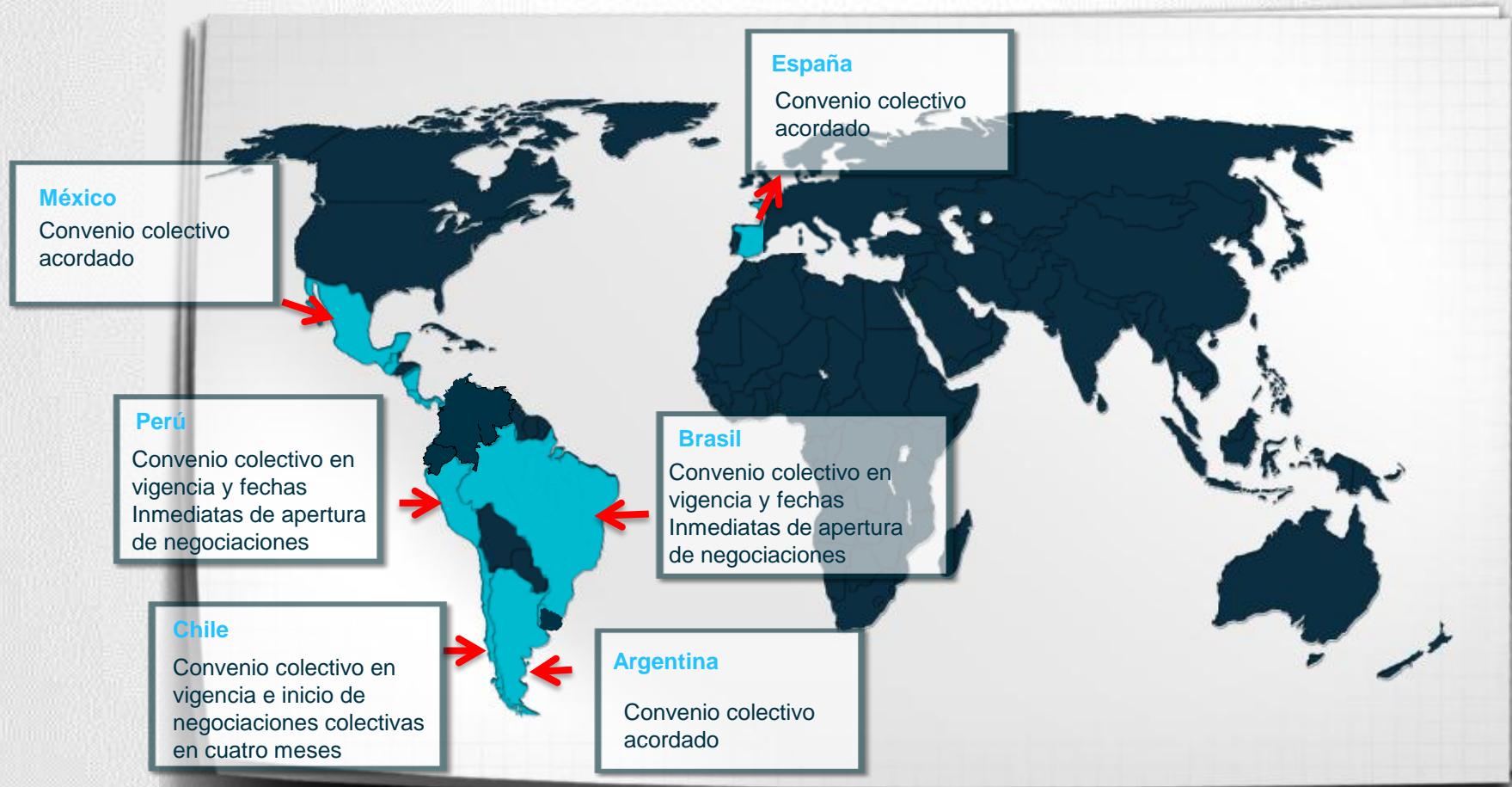
- ✓ Lugares de trabajo seguros
- ✓ Integración de trabajadores en medidas de salud ocupacional
- ✓ Respeto a reglas de convivencia

### Mejora en relación con la comunidad

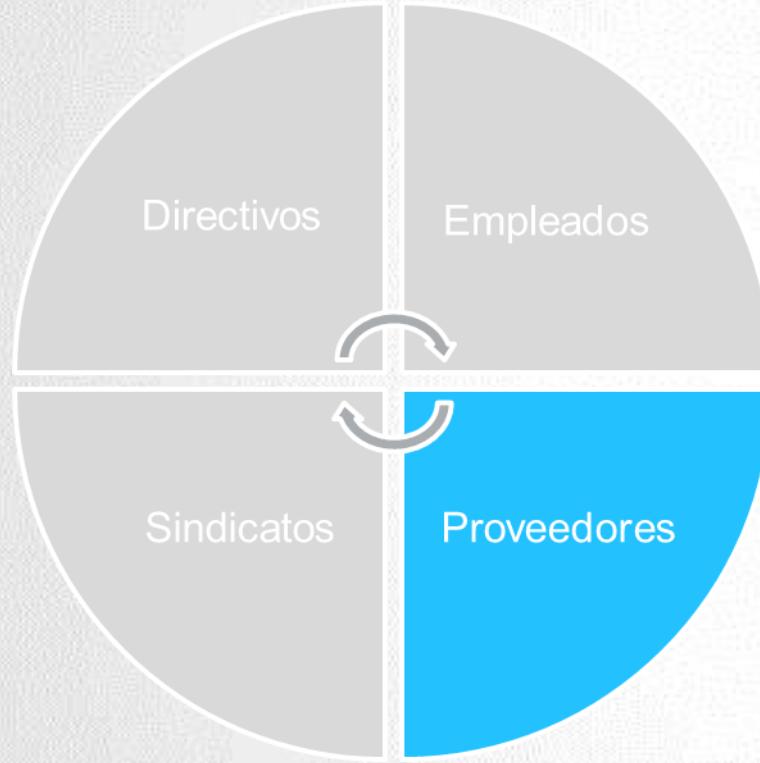
- ✓ Formación
- ✓ Estabilidad al empleo
- ✓ Respeto al medio ambiente



En cumplimiento del protocolo Telefónica tiene una firma puesta por el diálogo social a través de la negociación colectiva



Finalmente, en el ámbito de los proveedores, también hay una gestión internacional basada en tres elementos



- ✓ Existencia de una política global de cumplimientos mínimos.
- ✓ Creación, en todas las operaciones, de la unidad de gestión de aliados.
- ✓ Realización de auditorías laborales anuales, de los proveedores con mayor número de empleadores.

# La política de responsabilidad en la cadena de suministro tiene algunos aspectos de claro contenido laboral



- 1 Cumplimiento de la ley
- 2 Prohibición del trabajo forzado
- 3 Respeto a la libertad de asociación y del derecho a las negociaciones colectivas
- 4 Condiciones laborales de seguridad y salud
- 5 Eliminación del trabajo infantil
- 6 Pago de salarios para una vida digna
- 7 Horario de trabajo no excesivo
- 8 Práctica de no discriminación
- 9 Empleo regularizado
- 10 Prohibición del trato duro e inhumano

# La política de proveedores se acompaña de un compromiso explícito para la gestión responsable de la cadena de suministros



Los Principios de Actuación de Telefónica nos impulsan a asumir un compromiso con la sostenibilidad en el Cadena de Suministro, incorporando a los criterios de compra aspectos sociales, laborales y medioambientales; construyendo así un futuro mejor.

Este compromiso, recogido en nuestra Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro, está presente en todo el proceso de relación con nuestros proveedores:

## Nuestros equipos de Compras y Líneas de negocio

conocen los criterios de sostenibilidad y son conscientes de los beneficios de una actuación responsable en la cadena de suministro.

## Informamos y evaluamos a nuestros proveedores

sobre los contenidos y objetivos de nuestros Principios y Políticas, con el fin de garantizar que todos compartimos la misma visión.

## Impulsamos programa de formación y mejora continua de nuestros proveedores,

basándonos en nuestro conocimiento previo y en su desempeño.

## Velamos por que nuestros proveedores respeten la legislación local vigente,

animándoles a ser proactivos y dar un paso más, considerando legislaciones más exigentes en esta materia.

## Animamos a nuestros Proveedores a realizar actuaciones de esta naturaleza en su propia cadena de suministro,

con el fin de multiplicar el impacto positivo en los aspectos sociales, laborales y medioambientales

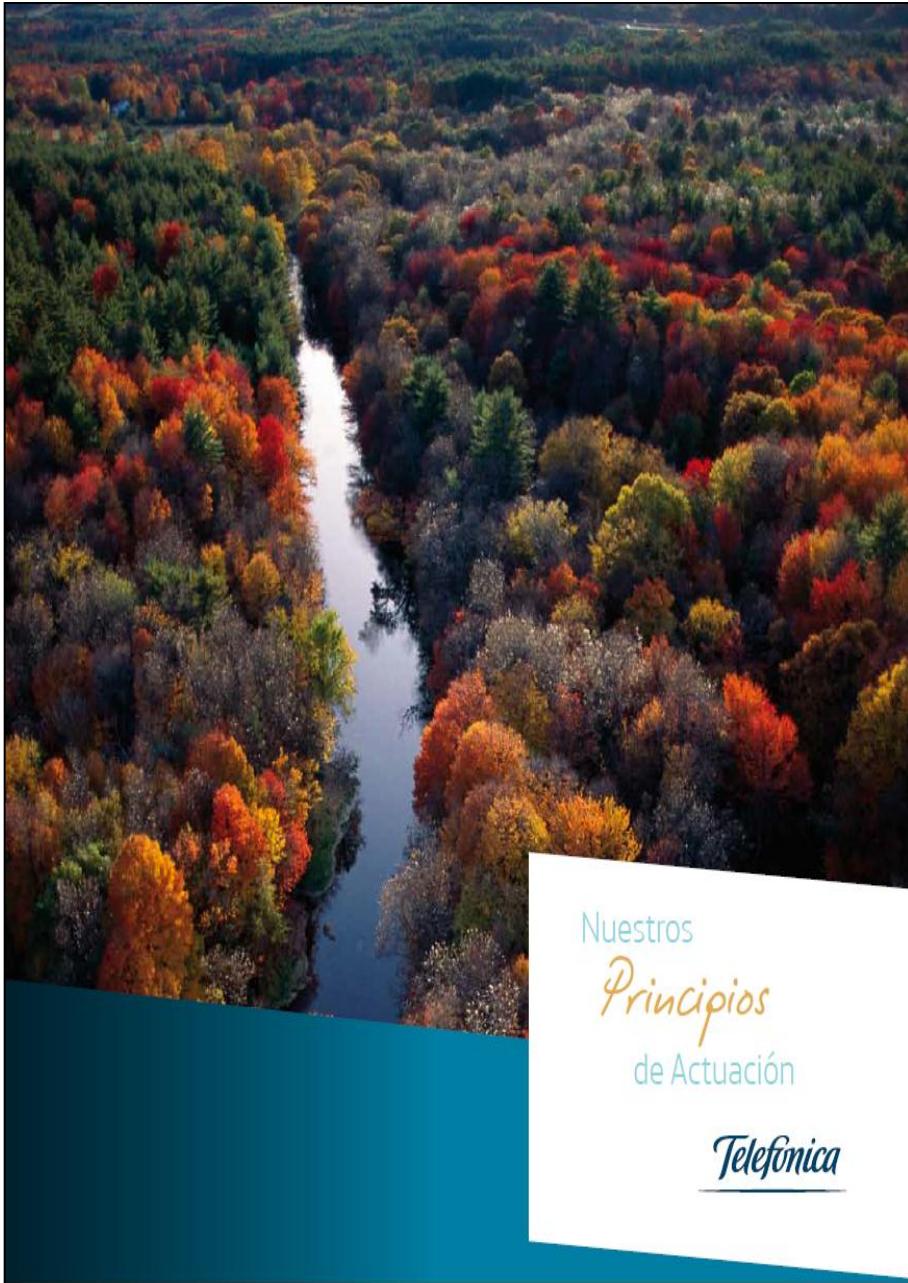
De esta forma priorizamos nuestras actuaciones, trabajando en las áreas de mayor impacto en la sostenibilidad de la Cadena de Suministro, un factor clave que marca la diferencia.



*Telefonica*

---

# BACK UP's



Nuestros  
*Principios*  
de Actuación  
Telefónica



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

## 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.



## 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.

## 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 participante 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.



## NUESTROS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

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

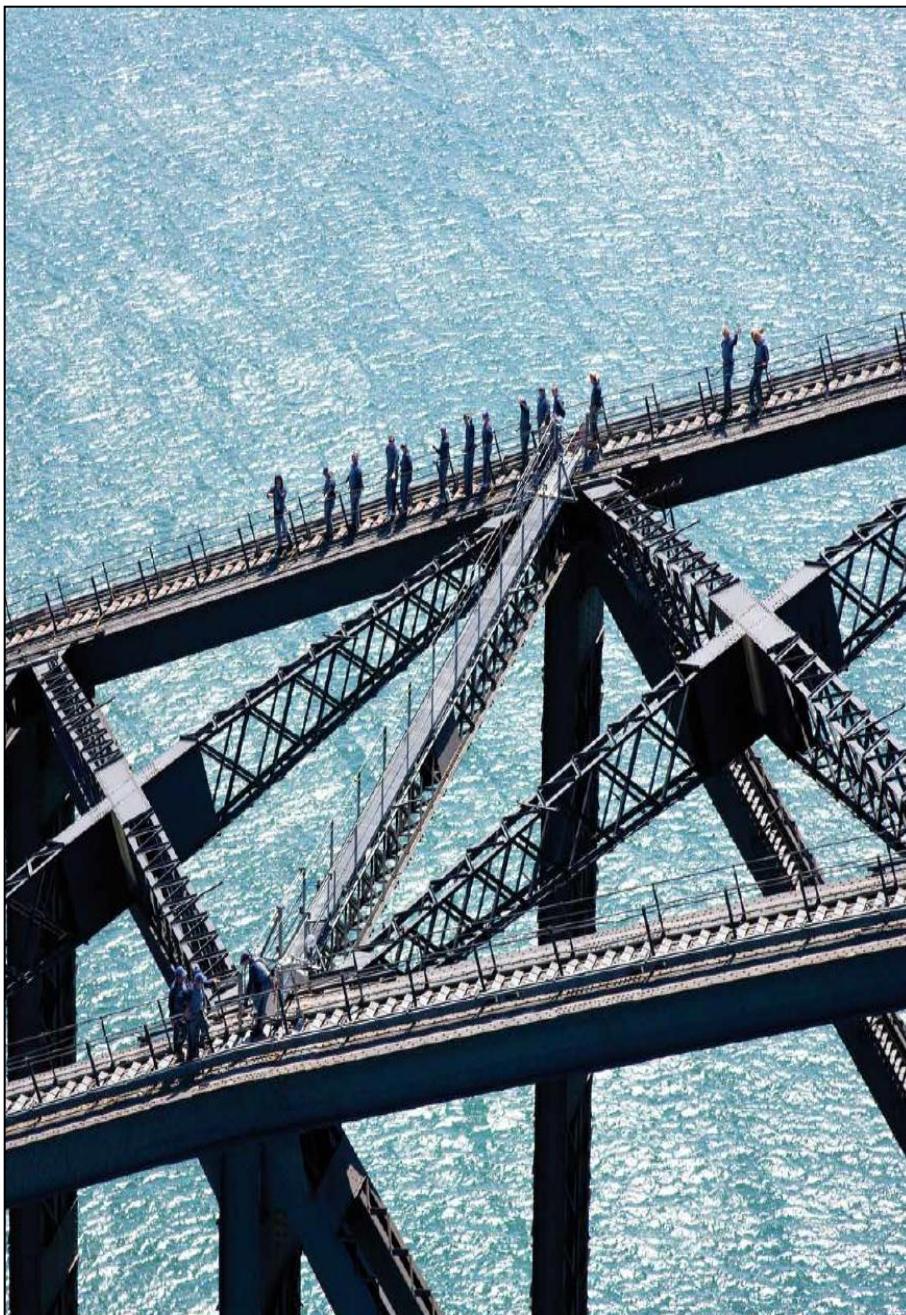
Gracias a ellos logramos la **confianza** de nuestros grupos de interés y **maximizamos el valor a largo plazo** para nuestros accionistas y para la sociedad en general.

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, actuaremos 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.

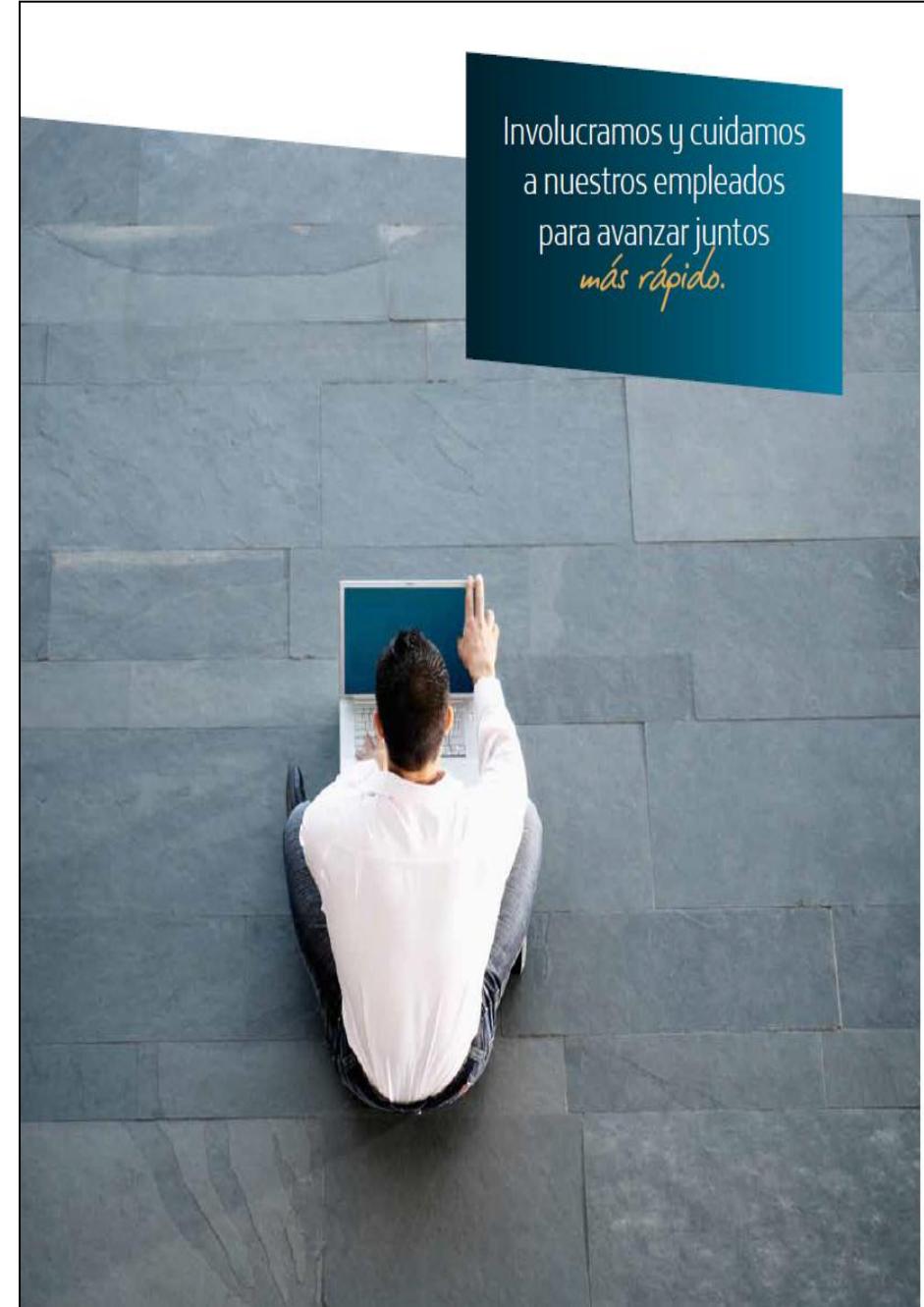
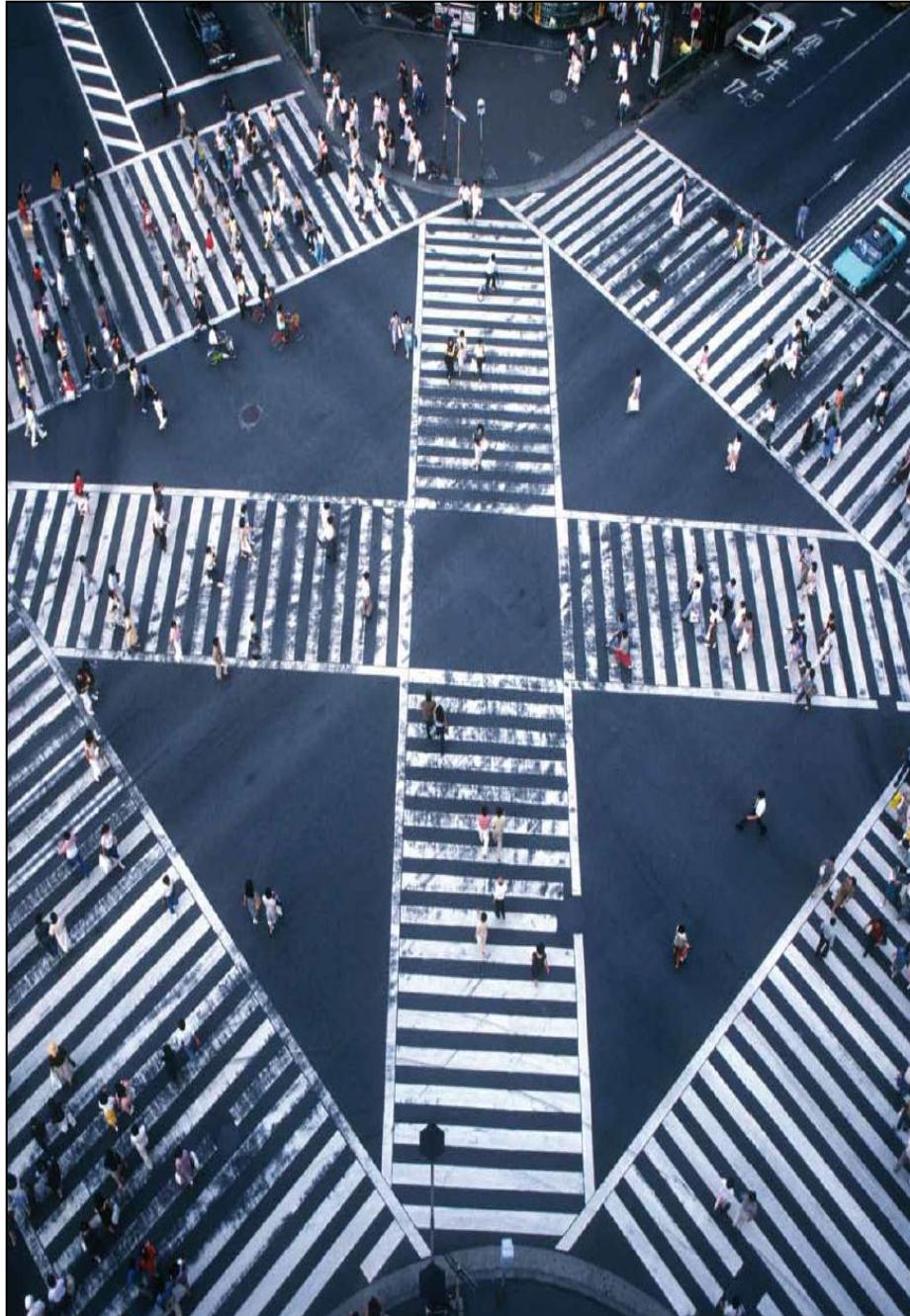
Actuamos institucionalmente con absoluta neutralidad política y nos abstenemos de cualquier toma de posiciones directa o indirecta, sea a favor o en contra de los procesos y actores políticos legítimos.

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.



## 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 toleraremos 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

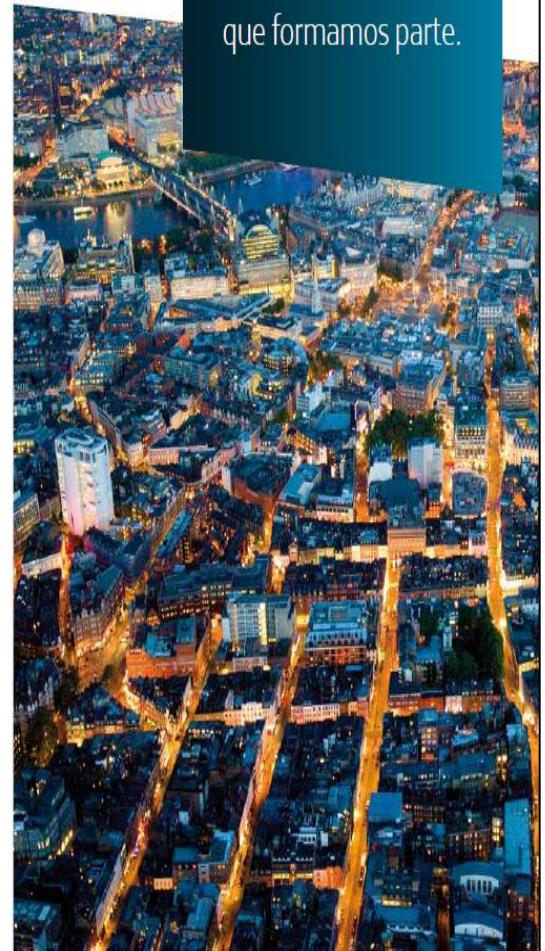
Contribuimos al progreso social, tecnológico y económico de los países en los que operamos, invirtiendo en infraestructuras de telecomunicaciones, generando empleo y desarrollando servicios que mejoran la calidad.

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

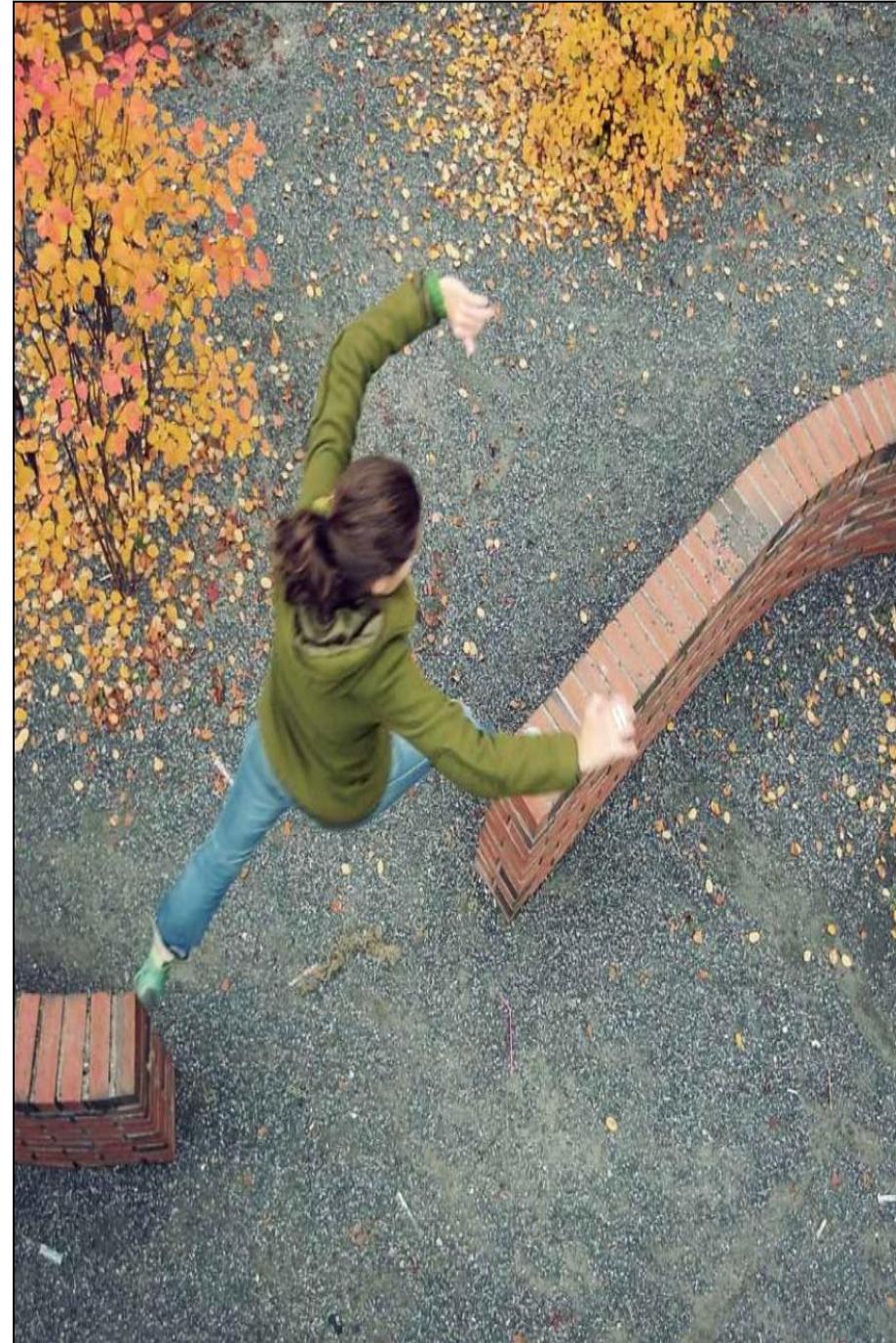
Promovemos la competencia siempre que sea posible, garantizando la transparencia e igualdad de oportunidades para todos los proveedores que envíen ofertas.

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.

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:

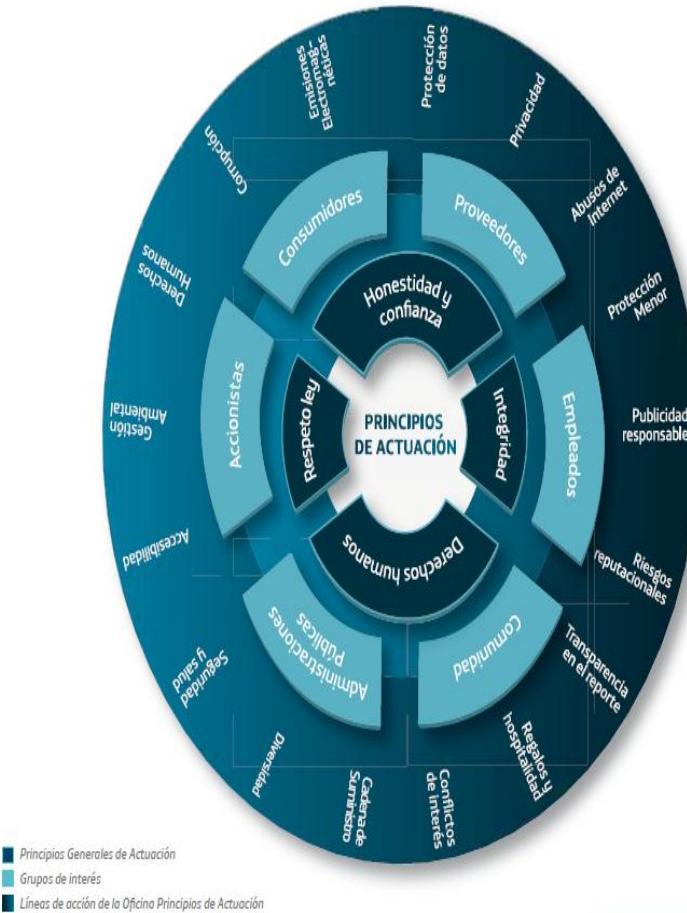
- Divulgar los Principios de Actuación en todo el Grupo.
- Revisar los procesos y controles para asegurar que son proporcionados y apropiados para el cumplimiento de las exigencias legales, los Principios de Actuación y las mejores prácticas establecidas.
- Estudiar y dar respuesta a preguntas, quejas 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**.



## 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:

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

## PROTOCOLO SOCIAL DE ACUERDOS INTERNACIONALES

### INTRODUCCION

En el IV Encuentro del Grupo Intersindical Iberoamericano de Telefónica (GITT), mantenido en Buenos Aires los días 10 y 11 de enero de 2.000, con participación del Presidente del Grupo Telefónica y de altos directivos de la compañía, se concluyó que entre la Alianza de Sindicatos de Trabajadores en Telefónica y el Grupo de Empresas que la conforman, existen intereses comunes que pueden quedar sintetizados así:

- Asegurar una competencia equitativa.
- Cumplir las necesidades de crecimiento y mejora de las infraestructuras.
- Satisfacer las aspiraciones de los usuarios de una mejor calidad del servicio a un precio justo.
- Reforzar el binomio de éxito competitivo y financiero con trabajo seguro y bien remunerado.

En atención a todo ello, ambas partes consideran que cualquier acuerdo de futuro en Telefónica se inspire en el entendimiento y asunción de estos intereses comunes, para lo que acuerdan el siguiente

### PROTOCOLO

A) Se asumen como principios básicos por las partes firmantes de este protocolo:

1. El cumplimiento de los convenios de la OIT sobre la libertad sindical y el derecho de sindicación.
2. El reconocimiento del derecho a organizarse y el reconocimiento del derecho de los sindicatos a representar y negociar en nombre de los trabajadores.
3. El mantenimiento de las normas, de manera estricta, en materia de medio ambiente, seguridad, salud e higiene en el trabajo.

4. El compromiso de ofrecer y dispensar un servicio de alta calidad accesible y universalmente asequible.

5. El compromiso con respecto a inversiones a largo plazo y de alto nivel en compañías locales, para desarrollar y ampliar los servicios y el empleo.

B) Las partes firmantes se comprometen a abrir foros de diálogo permanente para tratar los siguientes temas:

1. La manera de colaborar con la compañía para conseguir los objetivos hasta ahora descritos.
2. La forma en que la Alianza pueda participar y apoyar las iniciativas mundiales de Telefónica.
3. La trasferencia de tecnología y de formación de recursos humanos en el sector.
4. La realización de un informe sindical sobre las condiciones de funcionamiento y competitividad de las empresas, así como de las condiciones laborales existentes.
5. La negociación de un Código de Conducta para mantener los derechos sindicales y laborales en todas las actividades de Telefónica a nivel mundial.

Dicho Código, al menos, incluirá la siguiente cláusula:

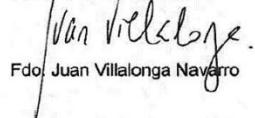
"Donde quiera que las afiliadas de UNI representen a los trabajadores en las compañías propiedad de Telefónica -y sus subsidiarias-, la compañía reconocerá el derecho de que sindicato representará a dichos trabajadores en:

- a) Las negociaciones colectivas.
- b) Cualquier procedimiento de solución de conflictos.
- c) La negociación y consulta en todos aquellos asuntos que afecten al empleo y a la formación.
- d) Donde no exista sindicato, la compañía adoptará una postura neutral, y no impedirá la organización de los trabajadores. Respetará, también, el derecho sindical de organizar a los empleados.

Para alcanzar estos objetivos, Telefónica desarrollará una estructura, a través de los foros oportunos, que permita la representación de la Alianza de Sindicatos de Trabajadores en Telefónica, en el proceso de la toma de decisiones, de tal forma que la compañía pueda beneficiarse de la experiencia de sus trabajadores, reuniéndose las partes al más alto nivel anualmente con el objeto de verificar lo acordado.

En Madrid, a 6 de Abril de 2000

GRUPO TELEFONICA

  
Fdo. Juan Villalonga Navarro

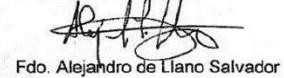
UNI

  
Fdo. Philip Bowyer

CC.OO. Telecomunicaciones

  
Fdo. Jesús Vesperinas Punzón

UGT Comunicaciones

  
Fdo. Alejandro de Llano Salvador

## CODIGO DE CONDUCTA UNI-TELEFONICA

### PREAMBULO

El presente Acuerdo renueva el Código de Conducta UNI-Telefónica firmado el 12 de marzo de 2001 suscrito en desarrollo del protocolo firmado por las partes el 6 de Abril de 2000, en el que se comprometió, entre otras iniciativas, " la negociación de un Código de Conducta" para mantener los derechos sindicales y laborales en todas las actividades de Telefónica a nivel mundial.

En su virtud, el Secretario General de UNI y el Presidente de Telefónica, S.A., acuerdan el siguiente "Código de Conducta", basado en los principios siguientes:

### EL RECONOCIMIENTO COMUN POR LAS PARTES DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES EN LA COMUNIDAD Y EN EL LUGAR DE TRABAJO:

1. UNI y Telefónica afirman su apoyo a los derechos fundamentales en la comunidad y en concreto:

- **La libre elección de empleo**, en consonancia con los establecido en los Convenios nos. 29 y 105 de la OIT.
- **La ausencia de discriminación en el empleo**, de forma que todos los empleados gozarán de igualdad de oportunidades y de trato, independientemente de su origen étnico, religión, opiniones políticas o género. Los trabajadores percibirán un salario igual por un trabajo de igual valor (Convenios 100 y 111 OIT).
- **La abolición del trabajo infantil.**

- No se recurrirá al trabajo infantil. Únicamente se contratarán trabajadores mayores de 15 años o, si la edad de escolaridad obligatoria en un Estado fuese superior, mayores de dicha edad (convenio OIT nº 138).
- Los jóvenes menores de 18 años no efectuarán trabajos que por su naturaleza o por las circunstancias en que se desarrollos, puedan perjudicar su salud, su seguridad o su educación. (Convenio 182 de la OIT)

2. UNI y Telefónica afirman su apoyo a los derechos humanos fundamentales en el lugar de trabajo.

A este respecto, se comprometen a observar los Convenios de la OIT sobre libertad sindical y derechos sindicales; reconocer el derecho de los trabajadores a afiliarse a los sindicatos y el derecho de éstos a representar y negociar en nombre de los trabajadores así como a observar las normas mínimas relativas a remuneración y condiciones de trabajo.

#### ➤ Libertad Sindical y derecho de negociación colectiva

- Todos los trabajadores gozarán del derecho de formar sindicatos y de afiliarse a ellos.
  - Donde quiera que las Organizaciones afiliadas a UNI representen a los trabajadores en las compañías propiedad de Telefónica →y sus subsidiarias-, la empresa reconocerá el derecho de dichas organizaciones a representar a sus empleados en:
- a) Las negociaciones colectivas (Convenio 98 de OIT)  
Recíprocamente los Sindicatos se comprometen a negociar de buena fe, asumiendo la necesidad de implicarse en la búsqueda de las mejores prácticas del entorno que aseguren el desarrollo de las respectivas empresas y su viabilidad, máximo exponente de la garantía de empleo de sus trabajadores.
  - b) Cualquier procedimiento de resolución de conflictos.
  - c) La negociación y/o consulta en aquellos asuntos que afecten al empleo y a la formación
  - d) Donde no exista sindicato, la Compañía adoptará una postura neutral al objeto de no obstaculizar ni impedir a los trabajadores organizarse en el lugar de trabajo. Respetará, también el derecho sindical de organizar a los empleados.

#### ➤ Derechos de la representación de los trabajadores

La compañía garantizará que los representantes de los trabajadores no sean discriminados por razón de su condición y permitirá su acceso a los lugares de trabajo que sean necesarios para llevar a cabo sus funciones de representación (Convenio 135 y Recomendación 143 de OIT)

#### ➤ Salarios mínimos

Los trabajadores percibirán salarios y prestaciones, al menos, iguales a los establecidos en la legislación o acuerdos nacionales por el trabajo del sector de que se trate. Ningún trabajador percibirá un salario inferior al mínimo legal que será suficiente para subvenir a sus necesidades y las de sus familias (Convenios 94, 95 y 131 OIT). Se proveerá a todos los trabajadores información clara sobre las condiciones salariales.

#### ➤ Jornada laboral

La jornada laboral deberá, como mínimo, observar los requisitos de la legislación o acuerdos nacionales y/o las normas del sector (Convenios de la OIT 1, 47 y Recomendación 116)  
Las horas extraordinarias serán voluntarias siempre que sea posible y no podrán constituir un sustituto de salarios regulares insuficientes.

4

## EL RECONOCIMIENTO POR AMBAS PARTES DE LA NECESIDAD DE CONTRIBUIR A LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO Y DE LA COMUNIDAD

3. UNI y Telefónica afirman su apoyo y respeto a las normas aplicables en materia de medio ambiente, y de seguridad y salud en el lugar de trabajo, y en concreto,

- La garantía de que los lugares de trabajo son seguros y no entrañan riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores (Convenio nº 155 de la OIT)

Se promoverán las mejores prácticas en materia de seguridad y salud en el trabajo y se proporcionarán, cuando sea necesario, ropas o equipos de protección apropiados a fin de prevenir, en la medida en que sea razonable y factible, los riesgos de accidentes o de efectos perjudiciales para la salud.

- La cooperación de los trabajadores y sus representantes en el cumplimiento de las medidas adoptadas para garantizar la seguridad y salud, quienes recibirán la información y formación apropiadas en el ámbito de la seguridad e higiene en el trabajo.

### ➤ El respeto de los demás en el trabajo

Los trabajadores deberán observar las elementales normas de convivencia, evitando cualquier comportamiento que implique falta de deferencia o menoscabo hacia los demás empleados. Quienes asuman la responsabilidad sobre un grupo de trabajo deberá, además, distribuir con equidad las tareas tanto cuantitativa como cualitativamente.

4. La UNI y Telefónica afirman su apoyo a la mejora de las condiciones de la comunidad, es decir:

### ➤ Formación

Se procurará a todos los trabajadores la oportunidad de participar en programas de formación, principalmente, en aquellos dirigidos a cualificarles en el uso de las nuevas tecnologías.

### ➤ Estabilidad en el empleo

Se respetarán la legislación o acuerdos nacionales en materia de empleo, procurando, siempre que sea razonablemente posible, la creación de empleo estable.

3

### ➤ Respeto del medio ambiente

UNI y Telefónica comparten inquietudes con respecto a la incidencia que las actividades de Telefónica pueden tener en el medio ambiente y que comprometen a hacer todo esfuerzo posible para garantizar la atención debida a este respecto.

## APLICACIÓN

- Telefónica S.A. proporcionará la información relativa al presente Acuerdo a todas la Empresas del Grupo.

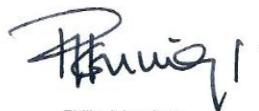
- Ambas partes estarán encargadas de administración y aplicación del presente acuerdo, a cuyo fin mantendrán un diálogo permanente y se reunirán regularmente. Cualquier diferencia en la interpretación o aplicación del mismo se examinará en común, con el fin de hacer las oportunas recomendaciones a las partes en el conflicto. A tal fin se creará un grupo compuesto por tres miembros en representación de Telefónica y tres de UNI (UGT/Comisiones Obreras/UNI) que analizarán el caso y presentará sus conclusiones al Presidente de Telefónica y Secretario General de UNI.

- Dado que Telefónica considera que el respeto de los derechos enunciados en este acuerdo constituye un elemento de progreso en las relaciones laborales, planteará a las Empresas que pretendan la adjudicación de contratos de obras o servicios con las del Grupo Telefónica, la necesidad de atenerse a dichos principios.

## DURACION

El acuerdo se entenderá en vigor hasta tanto una de las partes lo denuncie por escrito, enunciando las razones de la terminación. Esta comunicación deberá hacerse al menos 6 meses antes de la fecha de terminación pretendida.

Firmado el 17 de diciembre de 2007



Philip J Jennings  
UNI General Secretary



José Alfredo Mesa Navarro  
Unión General de Trabajadores –UGT



César Alierta  
Presidente Telefónica



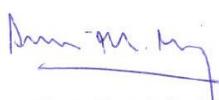
Jesús Vesperinas  
Comisiones Obreras –CC.OO

4

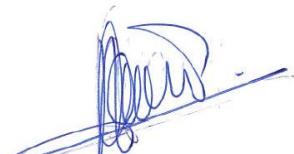
# POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

GRUPO TELEFÓNICA

JUNIO 2010



Alberto Horcajo Aguirre  
Director de Compras y Servicios  
Compartidos  
Telefónica, S.A.



Alberto Andréu Pinillos  
Director de Reputación y  
Responsabilidad Corporativas  
Telefónica, S.A.

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

JUNIO 2010

*Telefónica*

### ÍNDICE

#### 1. INTRODUCCIÓN

#### 2. OBJETIVO

#### 3. ALCANCE

#### 4. IMPLANTACIÓN

#### 5. CRITERIOS

i. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

ii. ÉTICOS

iii. MEDIOAMBIENTALES

iv. DE SEGURIDAD Y SALUD

#### 6. ANEXO: REFERENCIAS Y DEFINICIONES

# POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO



JUNIO 2010

## 1. INTRODUCCIÓN

El Grupo Telefónica es consciente de su responsabilidad en la Cadena de Suministro, tanto por su presencia internacional como por el impacto y volumen de sus proveedores directos. Por este motivo, la Compañía establece, fomenta y mantiene elevados niveles de responsabilidad social en sus líneas de actividad, promoviendo el cumplimiento de estándares éticos, laborales, medioambientales y de seguridad y salud en toda su cadena de suministro.

Esta actitud no obedece únicamente a una cuestión de cumplimiento empresarial, sino que Telefónica también quiere **impulsar una mejora en las condiciones de vida y de trabajo de las personas que participan en nuestra cadena de suministro**, contribuyendo así a lograr un mundo mejor y más sostenible, reforzando el compromiso asumido con el **Pacto Mundial** y con los **Objetivos del Milenio**.

La presente Política tiene su origen en los **Principios de Actuación de Telefónica**, que constituyen el marco de referencia en la relación de la Compañía con sus diferentes grupos de interés; y en el **Compromiso asumido por el Grupo con la Gestión Responsable de la Cadena de Suministro**.

La Política, ha sido redactada conforme a normas internacionales como la **Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU**, los convenios de la **Organización Internacional del Trabajo** y criterios ISO (International Standards Organization).

## 2. OBJETIVO

El objetivo de esta Política **es informar sobre la actitud y cumplimiento de estándares que esperamos de nuestros proveedores**, además de servir de guía para la difusión y sensibilización de comportamientos similares en su propia cadena de suministro.

La Política hace referencia a la totalidad de la cadena de suministro de Telefónica, aplicando tanto a proveedores directos como indirectos.

## 3. ALCANCE

Esta Política **aplica a todas las Compras de Productos y Servicios del Grupo Telefónica**, con independencia de su operación y geografía, en referencia a los siguientes aspectos clave para la sostenibilidad:

- Principios de Actuación
- Estándares éticos
- Aspectos medioambientales
- Criterios de Seguridad y Salud

# POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO



JUNIO 2010

## 4. IMPLANTACIÓN

La Compañía implanta la Política en base a los siguientes principios de buenas prácticas empresariales:

### Principio n.º 1: Trabajando juntos

Telefónica:

- Colaborará con sus proveedores para garantizar el cumplimiento de los aspectos detallados en esta Política.
- Fomentará las relaciones con los proveedores según criterios de mejora continua.
- Preferentemente reconocerá y no penalizará a los proveedores que identifiquen actividades o situaciones que no cumplan los criterios recogidos en esta Política pero, que muestren haber emprendido actuaciones para corregirlas en un plazo razonable de tiempo, bien afecten a sus propios procesos o a los de sus subcontratistas.
- Aceptará el seguimiento de unos criterios similares, a los recogidos en esta Política, en aquellas situaciones en los que el proveedor esté ya trabajando bajo dichos criterios.

### Principio n.º 2: Marcando la diferencia

Telefónica actuará conforme a las siguientes premisas y espera que así lo hagan también sus proveedores:

- Implantar estos criterios en su Cadena de Suministro en base al análisis y priorización del nivel de riesgo.
- Actuar en aquellos aspectos de la Cadena de Suministro donde, a pesar de hacer un uso eficiente de los recursos disponibles, el riesgo de no alcanzar los estándares sea mayor.

Los proveedores de Telefónica deberán:

- Estar dispuestos a compartir con Telefónica los planteamientos y actuaciones que se refieren a los puntos arriba mencionados.

### Principio n.º 3: Promoviendo la sensibilización y formación

Telefónica llevará a cabo las siguientes actuaciones y espera que así lo hagan también sus proveedores:

- Garantizar que todas las personas implicadas reciben la formación y las directrices adecuadas para aplicar los criterios descritos en esta Política.

### Principio n.º 4: Supervisando y verificando con criterio independiente

Telefónica podrá evaluar la aplicación de los criterios establecidos en esta Política a través de una supervisión y/o verificación independiente. Esta verificación se desarrollará en base al nivel de conocimiento e información disponible de nuestros proveedores.

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

JUNIO 2010



Telefónica espera que sus proveedores:

- proporcionen a Telefónica o a sus representantes un acceso razonable a toda la información pertinente, instalaciones y trabajadores -por medio de entrevistas-correspondientes y que cooperen en caso de detectar un incumplimiento o valoración contraria a lo recogido en los Criterios de la presente Política; garantizando que sus subcontratistas actúen de la misma manera.
- proporcionen medios confidenciales que permitan a sus trabajadores informar del incumplimiento de la presente Política.

### Principio n.º 5: Persiguiendo la mejora continua

Telefónica llevará a cabo y, espera que así lo hagan también sus proveedores, las siguientes actuaciones:

- Establecer un calendario de planes de mejora, adecuado a las circunstancias de cada caso concreto, con los proveedores que no cumplen los criterios establecidos en esta Política.
- No limitar las actuaciones de los proveedores en el ámbito de la sostenibilidad al cumplimiento de los requisitos establecidos en esta Política, puesto que los criterios recogidos deben considerarse como un marco de mínimos.

Finalmente, Telefónica se reserva el derecho de poner fin a sus actividades con un proveedor si se identifican incumplimientos graves de los Criterios y si el proveedor de forma reiterada no toma medidas correctivas dentro del plazo previamente acordado.

## 5. CRITERIOS

### i) PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Los Principios de Actuación de Telefónica inspiran y definen la forma en la que llevamos a cabo nuestras actividades empresariales. Al cumplir dichos Principios nos forjamos una reputación, afianzamos la confianza de nuestros Grupos de Interés y maximizamos el valor a largo plazo para nuestros accionistas y para el conjunto de la sociedad. Telefónica espera de sus proveedores que adopten nuestros Principios de Actuación o bien que dispongan de unos principios propios similares que puedan presentar a Telefónica previa petición.

Tomando como referencia los Principios de Actuación, Telefónica ha definido su Compromiso con la Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. Tanto los Principios como dicho Compromiso se pueden consultar, vía Web, en el Portal del Proveedor.

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

JUNIO 2010



### ii) CRITERIOS ÉTICOS

#### Cumplimiento de la ley

- Las compañías deben cumplir la legislación nacional y cualquier otra normativa o directriz que afecten a lo recogido en esta Política. En caso de conflicto entre la legislación nacional y los presentes Criterios, se deberán aplicar las normas más estrictas, observando el cumplimiento de la legislación nacional.
- En el caso de que las disposiciones legales locales y los presentes Criterios, sin entrar en conflicto, aborden el mismo tema, se deberá aplicar las disposiciones que ofrezcan mayor protección a los empleados, siempre observando el cumplimiento de la legislación local.

#### Lucha contra el trabajo forzado

- El trabajo no se llevará a cabo en condiciones de esclavitud ni será involuntario, vinculante o forzado.
- Los trabajadores no deben entregar «depósitos» ni documentos de identidad a sus empleadores y tendrán libertad para dejar su trabajo previa la oportuna notificación.

#### Respeto de la libertad de asociación y del derecho a las negociaciones colectivas

- Los trabajadores, sin distinción, tendrán derecho a fundar sindicatos y a sindicarse en los que deseen y, si así lo acuerda una parte significativa de los trabajadores, a negociar colectivamente.
- La empresa empleadora adoptará una actitud abierta con respecto a las actividades de los sindicatos y a sus actividades organizativas.
- Los representantes de los trabajadores no serán discriminados y podrán desarrollar sus funciones de representación en el lugar de trabajo.
- En caso de que la legislación limite el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva, el empleador deberá considerar facilitar, y no entorpecer, el desarrollo de medios jurídicos paralelos para la asociación libre e independiente y para la negociación.

#### Condiciones laborales de seguridad y salud

- Se ofrecerá un entorno laboral seguro y sano, teniendo en cuenta las normas internacionales y acorde con los peligros/riesgos específicos de cada actividad. Se deberán tomar las medidas adecuadas para prevenir lesiones y accidentes provocados, relacionados o producidos en el transcurso del trabajo, minimizando las causas de los peligros inherentes a la práctica y al entorno laboral.

# POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

JUNIO 2010



- Los trabajadores recibirán una formación en salud y seguridad adecuada y suficiente, de manera que puedan comprender totalmente los peligros asociados a la actividad y al entorno laboral y las prácticas necesarias para minimizar los riesgos.
- Se proporcionará, en la medida necesaria, el acceso a retretes limpios, agua potable y, si es el caso, instalaciones saludables para el almacenamiento de alimentos.
- Cuando se proporcione alojamiento, éste será limpio, seguro y satisfará las necesidades básicas de los trabajadores.
- La compañía en cuestión asignará un responsable en materia de seguridad y salud con categoría suficiente en la jerarquía de la organización.

## Eliminación del trabajo infantil

- La eliminación del trabajo infantil se llevará a cabo buscando los mejores intereses de los niños afectados.
- Las compañías deberán desarrollar o participar y contribuir en políticas y programas que faciliten la detección de niños que realizan trabajo infantil, con el fin de corregir la situación y permitirles seguir una educación de calidad mientras sean niños.
- Los niños y personas jóvenes menores de 18 años que, de acuerdo a la legislación local, puedan acceder al mercado laboral, no trabajarán de noche ni en condiciones peligrosas.
- En cualquier caso, la acción que se tome se realizará considerando los intereses del niño, de conformidad con las disposiciones del Convenio de la OIT 138 y deberá ser coherente con el Convenio de los Derechos del Niño de la ONU.

## Pago de salarios para una vida digna

- Los salarios pagados por una semana de trabajo estándar deben alcanzar o exceder los niveles legales nacionales o, si es el caso, locales.
- En cualquier caso, los salarios no deberán pagarse en especie y deberán ser suficientes para satisfacer las necesidades básicas.
- Todos los trabajadores deberán recibir información, comprensible y por escrito, sobre sus condiciones laborales con respecto al salario antes de iniciar la relación laboral, así como información periódica detallada de su salario por el periodo de pago correspondiente a cada sueldo que reciban.
- No está permitido realizar reducciones en los salarios como medida disciplinaria. Las deducciones en los salarios no previstas por la legislación nacional sólo estarán permitidas con el permiso expreso (sin coacción) del trabajador en cuestión. Todas las medidas disciplinarias deberán quedar registradas.

## El horario de trabajo no será excesivo

- El horario de trabajo estándar respetará la legislación nacional y las normas de referencia de la industria, prevaleciendo el criterio que ofrezca mayor protección al

# POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

JUNIO 2010



empleado.

- No se exigirá con carácter regular a los trabajadores que trabajen más de 48 horas a la semana y se les proporcionará como mínimo un día libre por cada periodo promedio de 7 días. Las horas extraordinarias requeridas por el empleador serán voluntarias, no deberán solicitarse con carácter regular y siempre se compensarán con una tarifa especial.
- Según lo dispuesto en el Convenio 1 de la OIT, estas disposiciones están dirigidas a funciones diferentes a las de supervisión y/o gestión.

## Práctica de no discriminación

- Se llevará a cabo una política de igualdad y no habrá discriminación en la contratación, indemnización, acceso a la formación, promoción, finalización o jubilación por motivo de raza, casta, origen nacional, religión, edad, discapacidad, sexo, estado civil, orientación sexual, afiliación sindical o afiliación política.

## Empleo regularizado

- El trabajo realizado deberá basarse en una relación laboral reconocida, establecida por medio de la legislación y la práctica nacional.
- No se eludirán las obligaciones de los empleados, en relación a la legislación y normativas laborales o sobre seguridad social, surgidas a raíz de la relación laboral regularizada.
- Son ejemplos a evitar el abuso de contratos donde sólo se solicite mano de obra, el uso recurrente de subcontratación o contratos de trabajo desde el domicilio, a través de programas de aprendizaje en los que no haya ninguna intención de transmitir conocimientos o proporcionar empleo regular.

## No está permitido el trato duro o inhumano

- Están prohibidos el abuso o la disciplina física, la amenaza con abuso físico, el acoso sexual o de otro tipo, el abuso verbal u otras formas de intimidación.

## iii) CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES

Se espera que nuestros proveedores:

- Actúen cumpliendo la legislación medioambiental, especialmente en materia de residuos, emisiones, ruidos,... actuando de manera preventiva para evitar la contaminación.
- Que desarrollen acciones correctivas y de mejora continua en la medida que se incumpla alguno de las especificaciones anteriores.

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

JUNIO 2010



Así mismo, el Grupo Telefónica evaluará positivamente a aquellos proveedores que:

- Dispongan de una política medioambiental documentada y actualizada que incluya el compromiso por la protección del medioambiente, el cumplimiento de las leyes correspondientes y su compromiso por el desarrollo de planes de mejora de su actuación medio ambiental.
- Posean un Sistema de Gestión Ambiental documentado que garantice una planificación, actuación y control efectivos de los aspectos medioambientales. Este Sistema deberá satisfacer los requisitos de la norma ISO 14 001 u otras normas con reconocimiento internacional.

### iv) CRITERIOS DE SEGURIDAD Y SALUD

Se exige, como mínimo, lo siguiente de los proveedores:

- que cumplan los reglamentos locales, nacionales e internacionales aplicables.
- que proporcionen un entorno de trabajo seguro y sano.
- que se aseguren de que sus actividades no ponen en riesgo a los empleados de la compañía ni a los demás y se evalúen los riesgos de la actividad.
- que proporcionen información y formación para permitir que el personal trabaje de forma segura y eficiente
- que tomen precauciones para evitar accidentes e incidentes.
- que informen de inmediato sobre accidentes e incidentes relacionados con el trabajo que se produzcan bajo el contrato con el Grupo Telefónica.
- que provean a sus trabajadores adecuadas y convenientes herramientas para el desarrollo de su actividad, así como los Equipos de Protección Individual o Colectivos adecuados.
- que dispongan de programas para mejorar la actuación en seguridad y salud.
- que demuestren un compromiso por una mejora continua.
- que sus compras y contrataciones respeten lo recogido en esta Política.

Así mismo, el Grupo Telefónica evaluará positivamente a aquellos proveedores:

- que dispongan de una política de seguridad y salud documentada y actualizada.
- que dispongan de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud o procedimientos que satisfagan los requisitos de la norma OHSAS18001 u otras normas con reconocimiento internacional y que estén documentados.
- que asignen en materia de seguridad y salud a un responsable de gestión con categoría suficiente en la jerarquía de la organización.

Los proveedores de los contratistas, u otro personal que trabaje en sedes de Telefónica, debe cumplir todo lo anterior, y sus empleados, y los contratistas que sean autónomos,

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

JUNIO 2010



también deben cumplir los criterios de Seguridad y Salud de Telefónica y las instrucciones que desde Telefónica se indiquen.

### ANEXO: REFERENCIAS Y DEFINICIONES

#### 1. Referencias

Estos Criterios se basan en lo siguiente:

Principios de Actuación de Telefónica

Compromiso de Telefónica con la Gestión Responsable de la Cadena de Suministro

Estándares y normativas éticos internacionales:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU ([www.un.org/Overview/rights.html](http://www.un.org/Overview/rights.html))
- El Convenio de los Derechos del Niño de la ONU ([www.unicef.org/crc](http://www.unicef.org/crc))
- Los convenios de la Organización Internacional del Trabajo ([www.ilo.org](http://www.ilo.org))

Estándares medioambientales  
ISO 14001

Normativas de Seguridad y Salud  
OHSAS18001

#### 2. Definiciones

Las definiciones siguientes corresponden a la sección de Trabajo infantil:

**Niño:** Toda persona menor de 15 años, salvo que la legislación local establezca una edad superior para el trabajo o escolaridad obligatoria, en cuyo caso se aplicará la edad que sea mayor. En los casos en los que, la legislación local fije que la edad mínima sea los 14 años, se aplicará esta edad inferior, según lo descrito en el Convenio 138 de la OIT para los países en vías de desarrollo.

**Persona joven:** Toda persona que supere la edad de un niño, según la definición anterior, y que tenga menos de 18 años.

**Trabajo infantil:** Todo trabajo realizado por un niño o persona joven, en base a las definiciones anteriores, que no cumpla las disposiciones de las normas pertinentes de la OIT y todo trabajo que pueda conllevar un riesgo o interferir en la educación del

---

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EN LA CADENA  
DE SUMINISTRO

*Telefónica*

JUNIO 2010

---

niño o de la persona joven, o ser perjudicial para la salud o desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social del niño o de la persona joven.

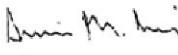
# El Compromiso del Grupo Telefónica y la Gestión Responsable de la Cadena de Suministro

Los Principios de Actuación de Telefónica nos impulsan a asumir un compromiso con la sostenibilidad en la Cadena de Suministro, incorporando a los criterios de compra aspectos sociales, laborales y medioambientales; construyendo así un futuro mejor.

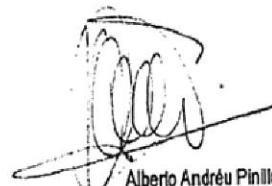
Este compromiso, recogido en nuestra Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro, está presente en todo el proceso de relación con nuestros proveedores:

- Nuestros equipos de Compras y Líneas de Negocio conocen los criterios de sostenibilidad y son conscientes de los beneficios de una actuación responsable en la cadena de suministro
- Informamos y evaluamos a nuestros proveedores, sobre los contenidos y objetivos de nuestros Principios y Políticas, con el fin de garantizar que todos compartimos la misma visión
- Velamos porque nuestros proveedores respeten la legislación local vigente, animándoles a ser proactivos y dar un paso más, considerando legislaciones más exigentes en esta materia
- Impulsamos programas de formación y mejora continua de nuestros proveedores, basándonos en nuestro conocimiento previo y en su desempeño
- Animamos a nuestros Proveedores a realizar actuaciones de esta naturaleza en su propia cadena de suministro, con el fin de multiplicar el impacto positivo en los aspectos sociales, laborales y medioambientales

De esta forma priorizamos nuestras actuaciones, trabajando en las áreas de mayor impacto en la sostenibilidad de la Cadena de Suministro, un factor clave que marca la diferencia.



Alberto Horcajo Aguirre  
Director de Compras y Servicios Compartidos  
Telefónica, S.A.



Alberto Andréu Pinillos  
Director de Reputación y Responsabilidad Corporativas  
Telefónica, S.A.

*Telefónica*