

Reglamento de gestión del Canal de Consultas

Telefónica, S.A.

Telefónica, S.A.
Aprobada por Dirección Global de Sostenibilidad

2ª Edición – septiembre de 2023

Control de cambios

Edición	Fecha	Modificaciones
1.0	Febrero 2019	Documento original
2.0	Septiembre 2023	Actualización del glosario, denominación del Canal, descripción de la plataforma y procedimiento de tramitación de las consultas.

Índice

1. Introducción, objetivo y ámbito de aplicación	4
2. Documentos relacionados	4
3. Glosario.....	4
4. Principios que rigen el tratamiento de las consultas.....	5
5. Canal de Consultas	5
6. Procedimiento de tramitación de las Consultas	7
6.1 El mensaje recibido es considerado no pertinente, ya que no se trata de una consulta relacionada con los Principios de Negocio Responsable o es inadecuado.....	7
6.2 La consulta es pertinente al estar relacionada con los Principios de Negocio Responsable	7
6.2.1 Si la consulta se debe tramitar a nivel Global:	7
6.2.2 Si la consulta se debe tramitar a nivel país:.....	8
7. Protección de datos de carácter personal	8
8. Cambios y actualizaciones de la normativa	8
9. Auditoría interna.....	9
10. Entrada en vigor.....	9

1. Introducción, objetivo y ámbito de aplicación

De acuerdo al compromiso recogido en nuestros Principios de Negocio Responsable con nuestros grupos de interés, el presente documento tiene como finalidad describir la gestión relativa al funcionamiento del Canal de Consultas de Telefónica, en relación al proceso de recepción, tramitación y registro de las consultas recibidas por parte de cualquier persona o grupo de interés sobre alguna temática relacionada con los Principios de Negocio Responsable, código ético y de conducta del Grupo Telefónica.

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

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

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

2. Documentos relacionados

- Principios de Negocio Responsable de Telefónica
- Política de Gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica
- Procedimiento de gestión del Sistema Interno de Información de Telefónica
- Política Global de Derechos Humanos

3. Glosario

- **Canal de Consultas** – El Canal de Consultas (en adelante, el “Canal”) es el medio de comunicación puesto a disposición de cualquier grupo de interés o persona en las páginas web institucionales de las empresas del Grupo Telefónica con el objetivo de hacer cualquier consulta relacionada con los Principios de Negocio Responsable de la Compañía.
- **Consultas** – A los efectos de este reglamento se entenderá por este término cualquier consulta recibida a través del Canal de Consultas del Grupo Telefónica acerca de los Principios de Negocio Responsable.

Excluyendo en cualquier caso los mensajes publicitarios, peticiones de empleo,

reclamaciones comerciales, etc., que se atenderán en los canales habilitados a tal efecto.

- **Canal de Comunicación del Canal de Consultas** – Es el medio de comunicación puesto a disposición de los interesados para consultar el estado de la consulta realizada, añadir, en su caso, nueva información, contactar con el equipo encargado de su respuesta, así como conocer la resolución de la misma.

4. Principios que rigen el tratamiento de las consultas

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

- **Confidencialidad:** Las consultas recibidas se gestionan con estricta confidencialidad.
- **Respuesta diligente:** Todas las consultas se tratan con la debida diligencia y respeto. Se dará respuesta al consultante dentro del plazo razonable atendiendo a la casuística de cada consulta y acorde con la legislación vigente.
- **Privacidad y Seguridad:** El canal de consultas cumple con las medidas y garantías de protección de datos y seguridad aplicables a un buzón de consulta de estas características.

5. Canal de Consultas

El Canal de Consultas es una base de datos segura, propiedad de Telefónica, S.A., en la que queda un registro de las consultas recibidas a través de un formulario accesible, público y anónimo, en caso de que se requiera. El Canal se encuentra habilitado en las páginas web institucionales de Telefónica, a través del siguiente link:

[Telefónica - Canal de Consultas \(telefonica.com\)](https://www.telefonica.com/canal-de-consultas)

La persona interesada en llevar a cabo una consulta debe seleccionar el enlace “Formulario Web” y se le presentará el formulario de alta de consulta. Puede realizar la consulta de modo anónimo en caso de que así lo requiera. Los campos para realizar el alta de la consulta son los siguientes:

- **Idioma:** Desplegable con los idiomas en los que se puede presentar el formulario. Cuando el consultante selecciona un idioma, se recarga el formulario con los literales de los campos en el idioma seleccionado. El Canal está disponible en varios idiomas para facilitar el entendimiento con los distintos grupos de interés.
- **Modo de Consulta anónima o no:** Dato obligatorio. Desplegable con dos opciones de consulta: identificativa o anónima.
- **País al que hace referencia la Consulta:** Dato obligatorio. Desplegable con los países disponibles para seleccionar.
- **Temática de la Consulta:** Dato obligatorio. Desplegable con las temáticas

disponibles para seleccionar.

- **Texto de la Consulta:** Dato obligatorio. Campo de texto para introducir el contenido de la Consulta.
- **La relación con Telefónica:** Dato opcional. Desplegable con las relaciones disponibles para seleccionar.
- **Archivo:** Dato no obligatorio. Si es necesario, se puede adjuntar un archivo, relacionado con la Consulta.
- **Captcha:** Dato obligatorio. Es necesario rellenar correctamente el captcha para poder enviar una consulta.

En caso de haber seleccionado el registro de una consulta en modo identificativo, se muestran a continuación los nuevos campos de cumplimentación necesaria:

- **Nombre:** Dato obligatorio. Nombre del consultante.
- **Apellidos:** Dato obligatorio. Apellidos del consultante.
- **Teléfono:** Dato obligatorio: Número de teléfono del consultante.
- **Email:** Dato obligatorio: Dirección de correo del consultante como información de contacto.
- **Aceptación de política de privacidad:** Dato obligatorio. Opción de que ha leído y acepta la política de privacidad

Una vez completado el formulario pulsar el botón “Enviar”. Con esta acción se registra la consulta nueva y se presenta la pantalla donde se informa que la consulta se ha registrado correctamente y como acceder para consultar el estado de la misma: utilizando el identificador de la consulta y contraseña de acceso proporcionadas. La contraseña se deberá cambiar en el primer acceso al Canal de Comunicación de la consulta.

Se ha registrado correctamente su consulta.

ID consulta: 310796741659

Le informamos que se ha registrado correctamente su consulta y que la misma será tratada según lo establecido en el Reglamento de Gestión del Canal de Consultas de la Compañía. Para comprobar el estado de la consulta o ponerse en contacto con el equipo encargado de su gestión, por favor, acceda al Canal de Comunicación desde este [enlace](#) utilizando el siguiente ID **310796741659** y contraseña **MILigwVYkQOHK3jipSwxY1z**. La primera vez que acceda al canal deberá cambiar esta contraseña (por favor, conserve ID y contraseña porque le permitirán consultar el estado de la consulta realizada, utilizando el Canal de Comunicación, así como añadir nueva información, contactar con el equipo encargado de su análisis y conocer la resolución de la misma).

Iniciar sesión

A través de esta nueva pantalla, haciendo clic en el enlace o en el botón "Iniciar sesión", se puede acceder al seguimiento de la consulta. Al usuario se le facilitará un ID y una contraseña para que pueda consultar el estado de la consulta realizada, utilizando el

Canal de Comunicación, así como añadir nueva información, contactar con el equipo encargado de la respuesta y conocer la resolución de la misma. Para poder iniciar la sesión a través del canal de comunicación de su consulta, **el usuario deberá guardar su ID y contraseña.**

RESPONSABLE de la Compañía. Para comprobar el estado de la consulta o ponerse en contacto con el equipo de auditoría encargado de su gestión, por favor acceda al canal de comunicación desde este [enl](#) utilizando el siguiente ID **018413626942** y contraseña **W4UrkIDUjtPjkrN6WnKdyAtg**. La primera vez que acceda al canal deberá cambiar esta contraseña.

Las personas autorizadas para el acceso a este Canal son miembros del área Global de Sostenibilidad, de Telefónica S.A. Las consultas se registran por orden de recepción, con el objetivo de hacer un seguimiento de todas las recibidas y detectar cualquier borrado de información acorde con la legislación vigente.

6. Procedimiento de tramitación de las Consultas

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

6.1 El mensaje recibido es considerado no pertinente, ya que no se trata de una consulta relacionada con los Principios de Negocio Responsable o es inadecuado.

En este caso, la respuesta que se envía a la persona interesada es un mensaje tipo preestablecido en el que, en función de la casuística, (i) se indica a la persona que ha enviado la consulta, a qué otro canal de Telefónica se debe dirigir (p.e. en el caso de una consulta comercial) o (ii) simplemente se le indica que el Canal de Consultas no gestiona este tipo de peticiones o consultas (en el caso de mensajes publicitarios y resto de comunicaciones inadecuadas).

6.2 La consulta es pertinente al estar relacionada con los Principios de Negocio Responsable

En función de la temática consultada y de la sociedad del Grupo afectada al que hace referencia la consulta, el Área Global de Sostenibilidad sigue el siguiente procedimiento para proceder a su respuesta:

6.2.1 Si la consulta se debe tramitar a nivel Global:

- Se deriva la consulta al departamento correspondiente a nivel global.
- El departamento global correspondiente es el responsable de resolver la consulta planteada y de dar respuesta al consultante dentro del plazo razonable atendiendo a su casuística y acorde con la legislación vigente.
- El departamento global correspondiente comunica al Área Global de Sostenibilidad la respuesta, que debe estar fundamentada.
- El área Global de Sostenibilidad procederá a comunicar al solicitante la respuesta de acuerdo a la información dada por el departamento global correspondiente a través de la plataforma del Canal específica para este fin. Todas las comunicaciones intercambiadas entre el Canal de Consultas y el consultante se visualizan en el cuadro de "Comunicaciones y documentos" de

dicha plataforma.

- El Área Global de Sostenibilidad es la responsable de registrar y archivar el expediente de la consulta, estableciéndose un plazo de borrado de 2 años desde el momento de registro de la Consulta.

6.2.2 Si la consulta se debe tramitar a nivel país:

- Se deriva al área de Sostenibilidad de cada país que, a su vez, lo remite al departamento oportuno del país correspondiente. El departamento del país correspondiente es el responsable de resolver la consulta planteada, de dar respuesta al solicitante dentro del plazo razonable atendiendo a la casuística de cada consulta y acorde con la legislación vigente.
- El departamento del país correspondiente comunica al Área de Sostenibilidad a nivel país la respuesta, que debe estar fundamentada.
- El Área de Sostenibilidad a nivel país informa al Área Global de Sostenibilidad de la respuesta a la consulta.
- El área Global de Sostenibilidad procederá a comunicar al consultante la respuesta de acuerdo a la información dada por el Área de Sostenibilidad a nivel país.
- El Área Global de Sostenibilidad es la responsable de registrar y archivar el expediente de la consulta.

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

Todas las acciones y pasos tomados acerca del expediente abierto sobre la consulta se irán registrando tal y como vayan sucediendo en la base de datos del Canal de Consultas.

7. Protección de datos de carácter personal

Los datos personales que pudieran contener las consultas recibidas en el Canal de Consultas se tratarán conforme a la legislación aplicable vigente en materia de privacidad y protección de datos de carácter personal, la Política Global de Privacidad del Grupo Telefónica y al Reglamento del modelo de gobierno de la protección de datos personales disponible en el **portal Web de normas corporativas del Grupo Telefónica**.

8. Cambios y actualizaciones de la normativa

Esta normativa es revisada y actualizada por la Dirección Global de Sostenibilidad del Grupo Telefónica.

9. Auditoría interna

La Dirección de Auditoría Interna podrá efectuar cuantos análisis y verificaciones considere convenientes para constatar la correcta aplicación de los aspectos contenidos en el presente reglamento, incluyendo la observancia y cumplimiento del procedimiento en él incluido.

Adicionalmente, se podrá someter a auditoría externa, en coordinación con la Dirección de Auditoría Interna, y siempre que sea necesario a efectos de responder a los diferentes requerimientos externos en materia de reporte a los que el Grupo Telefónica da cumplimiento.

10. Entrada en vigor

Este Reglamento entra en vigor a partir de su aprobación por la Dirección Global de Sostenibilidad y su correspondiente publicación en la página web de Normas Corporativas, quedando derogada la anteriormente vigente.



www.telefonica.com