

Ética y *cumplimiento*

Nuestros Principios de Actuación rigen todas nuestras actuaciones, tanto internas (empleados) como externas (accionistas, clientes, proveedores y sociedad).

Un comportamiento ético es prioritario en todas las actividades desarrolladas en Telefónica. Por ello, nuestros [Principios de Actuación](#) definen las directrices o pautas por las que esperamos que nuestros empleados, proveedores y socios se rijan en el desarrollo de su actividad diaria.

LOS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

La **Oficina de Principios de Actuación** lanzó en mayo de 2014 una actividad formativa *online*, con carácter obligatorio, sobre los Principios de Actuación. A diciembre de 2014, más de 59.000 profesionales habían superado el curso, lo que supone un 48,22% de la plantilla.

Los Principios de Actuación han sido distribuidos con regularidad entre los empleados del Grupo. También se desarrollaron actividades formativas presenciales para profundizar en alguno de los principios y contribuir a su aplicación en función de las necesidades de cada una de las áreas o departamentos.

Canal de Principios de Actuación

Todos los empleados tienen la posibilidad de realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones referentes a los Principios de Actuación y normativas asociadas, de forma anónima o personal a los órganos de Gobierno. En el Canal de Principios de Actuación, disponible a través de la Intranet, las comunicaciones son recibidas y tratadas conforme a los principios de respeto, confidencialidad y exhaustividad.

En 2014 se han registrado un total de 72 comunicaciones a través de este Canal. De ellas, 55 han terminado con investigación cerrada y 20 han resultado ser procedentes. Ninguna de ellas ha estado relacionada con casos de corrupción o discriminación. Entre las medidas adoptadas, a raíz de esta vía de comunicación, se han producido cuatro despidos disciplinarios y una amonestación.

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

En Telefónica nos regimos por el compromiso de 'tolerancia cero' con la corrupción y el fraude. En base a esto desarrollamos nuestro marco de actuación basado en:

⇒ **Normativas.** Nuestro principio de integridad establece directrices en materia de conflictos de interés, regalos e invitaciones, neutralidad política, y la prohibición de realizar donaciones a partidos políticos y demás organizaciones cuya actividad esté claramente vinculada con la actividad política.

Telefónica está registrada como *lobbista* en el registro voluntario de la [Unión Europea](#), reportando unos gastos de *lobby* durante 2014 de 2 millones de euros y unas subvenciones recibidas de 5,029 millones.

⇒ **Elementos organizacionales.** Telefónica cuenta con una serie de comisiones y unidades específicas que ayudan a garantizar el nivel adecuado de control y transparencia:

- Comisiones dependientes del Consejo de Administración:
 - Comisión de Auditoría y Control.
 - Comisión de Asuntos Institucionales.
- Unidades Organizativas específicas:
 - Unidades de auditoría interna en todos los países en los que el Grupo mantiene intereses significativos. Unidad de inspección especializada en trabajos de prevención de fraude e investigación de denuncias.
 - Unidad de intervención de pagos en las empresas más importantes.
 - Dirección global y unidades locales de sostenibilidad.
 - Unidad corporativa de gestión de riesgos que centraliza y reporta la información de riesgos recibida de las áreas locales de gestión de riesgos, implantadas en las principales operadoras del Grupo.
 - Oficinas de Principios de Actuación en todos los países, integradas por los responsables de las áreas de Secretaría General, Auditoría, Recursos Humanos y Sostenibilidad.

⇒ **Gestión de riesgos.** Telefónica realiza un seguimiento permanente de los riesgos más significativos que pudieran afectar a las principales sociedades que componen su Grupo. Para ello, la Compañía cuenta con un Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos basado en COSO (Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway), que permite evaluar tanto el impacto como la probabilidad de ocurrencia de los distintos riesgos.

Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Compañía y que podrían afectar a su negocio, situación financiera, reputación, imagen corporativa y marca, y a sus resultados, están incluidos en el [Informe Financiero](#).

En diciembre de 2014, más de 59.000 profesionales habían superado el curso de 'Principios de Actuación' (lo que supone un 48,22% de la plantilla)

⇒ **Actividad de control en 2014.** El equipo de Auditoría Interna, en la ejecución de su plan de trabajo anual 2014, ha realizado en el Grupo 739 informes:

- Un 27% fueron auditorías financieras o de sistemas de información destinadas, fundamentalmente, a la revisión de la existencia y eficacia de controles sobre los procesos financieros que soportan la información de las principales cuentas contables del Grupo. La mayoría de estas revisiones anuales son de carácter obligatorio para el Grupo Telefónica, debido a las exigencias de la Ley Sarbanes-Oxley, que rige a las empresas que, como Telefónica, cotizan en la Bolsa de Nueva York y también en base a la normativa que impone la Bolsa española. Cabe destacar que el Grupo ha emitido una certificación sin debilidades materiales.
- El 12% fueron trabajos dirigidos a la prevención de fraudes, la investigación de denuncias o la revisión de actuaciones personales.
- Otro 13% analizaron total o parcialmente los procesos relacionados con el ciclo de gastos e inversión (compras, pagos a terceros, pagos a empleados, logística y gestión de almacenes, proceso inversor o gestión de activos, descuentos y devoluciones a clientes).

- El 6% de los informes se destinó a verificar el correcto cumplimiento de otras obligaciones legales (laborales, protección de datos, fiscal, etc.).

El resultado de estas investigaciones permitió la detección de diversos casos de mal uso o apropiación de los bienes de la empresa que han dado como resultado el despido de 44 empleados. En ningún caso se detectaron implicaciones de altos directivos del Grupo. En general, la respuesta de la Dirección ante dichos casos ha sido adecuada y ofrecida en un tiempo razonable, lo que favorece que se mantenga un buen ambiente general de control interno.

Un 85% de los empleados consideran que Telefónica actúa de forma ética y responsable. Esta pregunta está incluida en la encuesta anual de clima y compromiso a los empleados

Hitos 2014	Cumplimiento	Objetivos 2015
Revisión del código ético conforme a las mejores prácticas empresariales y al cumplimiento de las legislaciones existentes.	En proceso	Finalización del proyecto de revisión del código ético conforme a las mejores prácticas empresariales y al cumplimiento de las legislaciones existentes.
Elaboración y aprobación de normativas que aseguren niveles óptimos de control de la corrupción y el fraude.	En proceso	Elaboración y aprobación de normativas que aseguren niveles óptimos de control de la corrupción y el fraude.
Lanzamiento de un nuevo curso de formación en Principios de Actuación y cumplimiento de objetivos fijados por la Oficina de Principios de Actuación.	Cumplido	Campaña de sensibilización para los empleados en los Principios de Actuación. Entre el 70% y el 90% de la plantilla recibirá formación en nuestros Principios de Actuación durante el período 2015/2016.

BEST PRACTICE

NUEVA ACTIVIDAD FORMATIVA EN PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

En mayo de 2014 lanzamos una nueva actividad formativa *online* de carácter obligatorio para todos los empleados. Está disponible en inglés, castellano, portugués y desarrollada en tecnología HTML5 (lo que permite su acceso desde todo tipo de dispositivos digitales: ordenadores, móviles, *tablets*...). Se han programado dos versiones: una genérica y otra orientada a las áreas comerciales y de venta.

Esta formación está dividida en cinco módulos con una duración de 25 minutos cada uno. En ellos se desarrolla la formación en los principios de honestidad y confianza, respeto por la ley, la integridad y la solicitud de consejo.



Para superar el curso, cada empleado ha de contestar satisfactoriamente al menos el 80% de las preguntas en las pruebas contenidas en cada módulo.