

Política de elaboración y organización del Marco Normativo del Grupo Telefónica

Telefónica, S.A.

Telefónica, S.A.
Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A.

3ª Edición – Julio 2023

Índice

1. Exposición de Motivos y Objeto de la Política	3
2. Ámbito de Aplicación	3
3. Marco Normativo Interno	4
3.1 Tipo de disposiciones normativas y su clasificación	4
3.1.1 Según su ámbito normativo de aplicación	4
3.1.2 Según su ámbito normativo de aplicación	4
3.2 Principios generales de las normas internas	5
4. Competencia en la Elaboración de las Normas Internas	6
4.1 Responsable de la Norma Interna	6
4.2 Coordinador de las Normas Internas	7
5. Proceso de Elaboración de Normas Internas	8
5.1 Propuesta	8
5.2 Creación/actualización de las Normas Internas	8
5.3 Aprobación de las Normas Internas	9
5.4 Modificación y Derogación de las Normas Internas	9
6. Publicación y Difusión de las Normas Internas	10
7. Vigencia	10
8. Régimen Disciplinario	10
9. Entrada en Vigor, Disposiciones Generales y Transitorias	11
Anexo: Criterios Formales y de Estructura	12

1. Exposición de Motivos y Objeto de la Política

La finalidad de esta Política es fijar unas bases comunes de obligada observancia en la elaboración (aprobación, modificación / actualización, seguimiento, derogación y difusión) y organización de su marco normativo interno (en adelante, el “Marco Normativo”). Por ello, esta política tiene como objetivos:

- Establecer los principios básicos que rigen el Marco Normativo del Grupo Telefónica, en cuanto a su clasificación, jerarquía y directrices básicas sobre el contenido y estructura.
- Orientar sobre los criterios de elaboración de textos normativos de carácter interno del Grupo Telefónica (en adelante, “Normas Internas”), fomentando la existencia de una cultura única a nivel de Grupo Telefónica.
- Asignar responsabilidades claras y definidas en dicho proceso de elaboración y organización del Marco Normativo.
- Asegurar que toda acción posterior realizada ordena, sistematiza, consolida y simplifica el Marco Normativo del Grupo Telefónica, evitando así la proliferación innecesaria o redundante de disposiciones.

2. Ámbito de Aplicación

La presente Política tiene el carácter de norma corporativa, de acuerdo con la clasificación definida en el apartado siguiente y, por lo tanto, es de aplicación a 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 (en adelante, Telefónica, S.A. o cualquiera de las sociedad de forma individual, la “Compañía” y de forma conjunta todas ellas, el “Grupo Telefónica” o “Grupo”).

Telefónica, S.A., en su condición de sociedad cabecera del Grupo, es la responsable de establecer las bases, los instrumentos y los mecanismos necesarios para una adecuada y eficiente coordinación entre esta Compañía y las demás Compañías que integran su Grupo; todo ello sin perjuicio ni merma alguna de la capacidad de decisión autónoma que corresponde a cada una de dichas Compañías, 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.

Por tanto, todas las Normas Internas del Grupo Telefónica, incluidas aquellas propias de cada Compañía, línea de negocio, territorio, país o región, se elaborarán de acuerdo con las directrices y criterios definidos en la presente Política.

Quedan fuera del ámbito de aplicación de esta Política aquellas disposiciones que regulan determinados aspectos de carácter societario de una Compañía, y cuya existencia viene normalmente determinada por una obligación legal, tales como los estatutos o reglamentos de su Junta General de Accionistas o Consejo de Administración.

Los Principios de Negocio Responsable, como código ético del Grupo Telefónica, que inspiran y definen la manera de actuar del Grupo y de todos los empleados en el desarrollo de su actividad profesional, constituyen la norma fundamental bajo la que se encuadran todas las demás Normas Internas del Grupo. Al tratarse de la máxima Norma Interna a nivel jerárquico existente en el Grupo no están incluidos en el ámbito de aplicación de la presente Política.

3. Marco Normativo Interno

3.1 Tipo de disposiciones normativas y su clasificación

En la delimitación del Marco Normativo del Grupo, las Normas Internas se clasifican, atendiendo a distintos criterios:

3.1.1 Según su ámbito normativo de aplicación

- Nivel Corporativo o de Grupo: en cuya vocación está el establecer principios y criterios comunes a todo el Grupo, en relación con la organización de funciones y las pautas de conducta o directrices que deben observar todos los empleados del Grupo. Se configuran como una regulación de mínimos (o en determinados casos de máximos) y son de carácter imperativo para todo el Grupo, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4.2 siguiente.
- Nivel región, país, territorio o línea de negocio: se definen de forma análoga a las Normas Internas de carácter corporativo, pero su ámbito de aplicación se circunscribe a la región, país, territorio o línea de negocio de que se trate.
- Nivel empresa: son aquellas Normas Internas aprobadas por los órganos de gobierno, administración o directivos de cada Compañía y que son de aplicación a sus empleados y en su caso, a los empleados de sus filiales.

3.1.2 Según su ámbito normativo de aplicación

Jerárquicamente, las Normas Internas, se clasificarán en alguna de las siguientes categorías:

- **Políticas:** son aquellas Normas Internas que determinan unos principios básicos que delimitan el marco de actuación del Grupo en una determinada materia o sector de actividad. Las políticas establecen principios, objetivos y normas de carácter general.
- **Normativas:** se califican como normativas, el conjunto de reglas de actuación y responsabilidades asignadas a cada segmento de la organización, que se deben seguir o a las que se tienen que ajustar, en líneas generales, las conductas, tareas, actividades, etc. desarrolladas. Las normativas definen qué hay que hacer y a qué nivel.
- **Reglamentos:** se incluyen en esta categoría aquellas Normativas Internas que descienden a aspectos más prácticos y procedimentales de las actividades de la Compañía o que desarrollan lo ya establecido en las Políticas y Normativas anteriormente descritas. Los Reglamentos establecen cómo se debe hacer.
- **Manuales:** los manuales describen de forma detallada los criterios o principios que deben ser tenidos en cuenta en relación con una determinada actividad.
- **Instrucciones:** las instrucciones regulan en detalle las disposiciones contenidas en otras Normas Internas de rango superior concretando la aplicación de las mismas a una determinada operación o proceso.
- **Circulares:** regulan aspectos concretos de organización interna de un determinado departamento, área o incluso grupo de trabajo.

Con respecto a las Normas Internas existentes a la entrada en vigor de la presente Política, independientemente del nombre con el que hayan sido aprobadas, quedarán encuadradas, atendiendo a su naturaleza y contenido, en las categorías anteriormente indicadas a los efectos previstos en esta Política.

3.2 Principios generales de las normas internas

3.2.1. Principio de jerarquía

El principio de jerarquía garantiza que las disposiciones que contradigan otra de rango superior carecerán de validez. Así, jerárquicamente, las normas corporativas prevalecen sobre las normas de región, país, organización territorial o línea de negocio y éstas, a su vez, sobre las normas de empresa.

3.2.2. Posibilidad regulada y restringida de excepción

En supuestos particulares y excepcionales, ciertas Compañías del Grupo afectadas por los criterios recogidos en los textos normativos de ámbito corporativo, podrán, de forma motivada, alterarlos y sustituirlos por otra práctica diferente. Para ello, la necesidad de dicha modificación deberá ponerse en conocimiento del coordinador de la norma, quien decidirá, tras el análisis de la modificación propuesta y consultado el responsable de la norma cuya excepción se solicita, si procede exceptuar la aplicación de los criterios fijados en dicha norma corporativa a la situación excepcional para la que se solicita la excepción puntual.

3.2.3. Carácter de mínimos

Las Normas Internas que afecten a más de una Compañía o al Grupo en su conjunto tienen carácter de mínimos (o en determinados casos de máximos). En este sentido, es responsabilidad de los gestores de las Compañías afectadas la publicación de Normas Internas en las que se adapten los principios generales contenidos en dichos textos normativos a las peculiaridades organizativas, de procesos o de cualquier otro tipo que existan en la Compañía y, en su caso, desarrollarlas en la medida necesaria para garantizar su aplicabilidad a las peculiaridades de la empresa y asegurar su cumplimiento.

4. Competencia en la Elaboración de las Normas Internas

En el desarrollo de cualquier Norma Interna existen dos figuras fundamentales que son: el responsable y el coordinador de la norma.

4.1 Responsable de la Norma Interna

El responsable de la Norma Interna (en adelante, “Responsable”) es la persona o personas que lideran la propuesta, creación, difusión e implantación de la Norma Interna y realizan su seguimiento, evaluación y actualización.

Dependiendo del rango de la Norma Interna y de su ámbito organizativo de aplicación, el Responsable será aquella unidad organizativa que sea responsable funcional de la materia regulada (totalmente o en su mayor parte).

El responsable de la Norma Interna asume las siguientes funciones:

- Identificar y analizar oportunidades de mejora o necesidades de modificación de las Normas Internas existentes, así como detectar nuevas necesidades de regulación o despliegue.
- Definir, en colaboración con el coordinador de las Normas Internas, el equipo de trabajo que ha de participar en la elaboración de las propuestas de Nuevas Normas Internas, así como de mejora o modificación de las ya existentes.
- Liderar, en aquellos supuestos en que así se requiera, la definición de los procesos a implementar derivados de la Norma Interna, su despliegue y el desarrollo normativo asociado.
- Analizar los impactos y las repercusiones económicas, organizativas o de cualquier otra índole de las nuevas Normas Internas o de las propuestas de mejora o modificación de las ya existentes.
- Identificar, revisar, actualizar, refundir y, en su caso, derogar las Normas Internas anteriores que regulen aspectos iguales o similares a los recogidos en la Norma Interna a aquella cuya elaboración y aprobación se propone.

- Gestionar la aprobación por parte del órgano o dirección que corresponda, en función de su rango y/o ámbito organizativo de aplicación, de acuerdo con lo establecido en el apartado relativo a la aprobación de las Normas Internas del presente documento.
- Asegurar la comunicación, publicación y difusión, así como la formación que garantice la efectiva implantación y cumplimiento de la Norma Interna aprobada.
- Resolver dudas acerca de la interpretación de la Norma Interna, ajustando los correspondientes documentos si, como consecuencia de ello, fuera preciso.
- Impulsar y gestionar la actualización de los Normas Internas de las que sea responsable cuando se detecten deficiencias en el propio texto o en su posterior cumplimiento, así como adecuarlos en los casos en los que los cambios organizativos o de procesos hayan supuesto su obsolescencia.

4.2 Coordinador de las Normas Internas

La coordinación del Marco Normativo Interno del Grupo Telefónica será realizada por la Dirección de Cumplimiento.

El coordinador de las Normas Internas (en adelante, el “Coordinador”) es el encargado de impulsar y asegurar que el desarrollo del Marco Normativo en el Grupo Telefónica se realiza conforme a unos criterios comunes y consistentes en todo el Grupo, y en concreto, que se realiza de acuerdo a los principios recogidos en el presente documento y a los procesos establecidos al efecto. Sus principales responsabilidades son:

- Detectar necesidades y oportunidades de mejora, modificación o actualización de las Normas Internas existentes, proponiendo líneas de actuación a los Responsables de las Normas Internas. Así mismo, el Responsable de la Norma Interna informará al Coordinador de cualquier necesidad u oportunidad de mejora, modificación, actualización o derogación que pueda identificar como parte de sus funciones.
- Proporcionar apoyo y asesoramiento al Responsable de la Norma Interna en relación con su redacción e implantación.
- Colaborar con el Responsable de la Norma Interna en la asignación de equipos de trabajo para llevar a cabo las actualizaciones que correspondan sobre la Norma Interna.
- Dar traslado del borrador propuesto a las áreas que pudieran considerarse afectadas y recabar, en su caso, sus comentarios.
- Supervisar que las actualizaciones que se llevan a cabo sobre una Norma Interna, se realizan con lo establecido en la presente Política y dar apoyo al Responsable para gestionar la aprobación de la misma por parte de la persona o unidad organizativa a quien corresponda en cada caso de acuerdo a lo establecido en el apartado relativo a la aprobación de Normas Internas del presente documento.

- Apoyar al responsable de cada norma en la comunicación, publicación y difusión de la nueva Norma Interna (o de su actualización), así como el diseño de acciones formativas correspondientes.
- Asegurar que se llevan a cabo las acciones de seguimiento y evaluación necesarias para un mantenimiento actualizado del Marco Normativo Interno e impulsar su mejora.
- Colaborar con el responsable de la Norma Interna en la aclaración de dudas acerca de la interpretación de las Normas Internas y resolver los conflictos que puedan surgir como consecuencia de la detección de incoherencias entre las Normas Internas existentes.
- Actualización del repositorio único con las Normas Internas Corporativas, disponibles a través de la Intranet Global.

5. Proceso de Elaboración de Normas Internas

5.1 Propuesta

El responsable de cualquier área, departamento o unidad organizativa de Telefónica, S.A. o de cualquier Compañía del Grupo que identifique o tenga conocimiento de la necesidad de regular una determinada materia vinculada a sus funciones o competencias, así como de actualizar o modificar una Norma Interna ya existente, podrá proponer, promover e impulsar la creación o revisión de la Norma Interna en cuestión.

En los casos en que la Norma Interna que se pretende crear, actualizar, modificar o derogar comprenda materias vinculadas a funciones o competencias de varias áreas o unidades organizativas, el Responsable del documento deberá identificar aquéllas y consensuar con los responsables de dichas áreas el contenido y alcance de la Norma Interna sobre la que se pretenda actuar de manera que la propuesta se realice conjuntamente por los responsables de las distintas áreas organizativas afectadas.

Detectada la necesidad de actuar sobre una Norma Interna existente, el Responsable elaborará una propuesta, un plan de formación y un análisis de impacto económico, organizativo o de cualquier otra índole que pueda derivar de su aprobación e implementación, contando con el apoyo y asesoramiento del Coordinador de las Normas Internas.

5.2 Creación/actualización de las Normas Internas

El Responsable de la Norma Interna, en colaboración con el Coordinador, identificará el equipo de trabajo para la elaboración de la propuesta, y las principales áreas afectadas o involucradas.

En el caso de que se trate de Normas Internas de ámbito corporativo, o que afecten a varias Compañías del Grupo, el texto debe ser sometido a consulta o comentarios de los responsables de los procesos o actividades en las Compañías afectadas.

El equipo de trabajo presentará un borrador del nuevo texto al Coordinador de la norma que se encargará de analizarlo, comprobando especialmente el encaje del mismo dentro

del mapa normativo interno del Grupo, así como de comunicarlo a las áreas que puedan verse afectadas por la nueva regulación para que emitan sus comentarios al respecto. En esta fase, cuando se trate de normas corporativas, el Coordinador de la misma deberá informar, en todos los supuestos, de la propuesta, a la Secretaría General Corporativa y, en su caso, a la Dirección de Auditoría Interna, que podrán emitir sus opiniones o comentarios.

En la redacción de las Normas Internas se respetará la estructura y formato previstos en el Anexo.

5.3 Aprobación de las Normas Internas

Las personas u órganos responsables de la aprobación de las Normas Internas dependerán de su ámbito de aplicación y de su rango normativo.

Así, en lo que respecta a las Normas Internas de ámbito corporativo: a) las Políticas, serán aprobadas por el Consejo de Administración del Grupo Telefónica; b) las Normativas, serán aprobadas por el Consejo de Administración o por el miembro del Comité Ejecutivo que tenga la principal responsabilidad sobre su contenido y c) las normas de rango inferior (Reglamentos, Manuales, Circulares o Instrucciones) serán aprobadas por la Dirección que en cada caso tenga la principal responsabilidad sobre su contenido. Estas disposiciones serán revisadas y contarán con el visto bueno previo del Coordinador de las Normas Internas, así como en su caso, de la Secretaría General Corporativa y del área de Auditoría Interna.

En línea con lo anterior, la facultad de aprobación de las disposiciones de ámbito de aplicación inferior (región, país, territorio, línea de negocio o empresa) corresponderá, si se trata de Políticas o Normativas, a sus respectivos órganos de gobierno, administración u órgano de dirección que corresponda; y, si se trata de normas de rango inferior (Reglamentos, Manuales, Circulares o Instrucciones), serán aprobadas por la Dirección, que resulte máxima responsable de la misma atendiendo a su contenido, siempre con el previo visto bueno correspondiente del Coordinador de las Normas Internas, así como en su caso, de la Secretaría General Corporativa y del área de Auditoría Interna.

5.4 Modificación y Derogación de las Normas Internas

La modificación de las Normas Internas en vigor, así como, en su caso, su derogación, corresponderá exclusivamente al órgano, comité o dirección facultado en cada caso para su aprobación de acuerdo con lo dispuesto en el apartado anterior o al órgano de rango superior a quien corresponda atendiendo a la naturaleza y contenido de la Norma Interna.

En todo caso, la modificación deberá contar con la participación del Responsable y del Coordinador de la Norma Interna que pretende modificarse y seguirá el cauce previsto en lo establecido en los apartados relacionados con la creación, actualización y aprobación de las Normas Internas expuestos en esta Política.

6. Publicación y Difusión de las Normas Internas

Una vez aprobada una nueva Norma Interna, deberá iniciarse un proceso de difusión de la misma que deberá garantizar que dicha norma es conocida por todos los empleados a los que sea de aplicación.

Cada uno de los empleados tiene la obligación de conocer y aplicar en el desempeño de sus funciones, las Normas Internas que les sean de aplicación.

El Responsable de la Norma Interna será el encargado de desarrollar las acciones pertinentes de comunicación de aquellas Normas Internas destinadas a un grupo concreto de empleados, asumiendo la responsabilidad de garantizar el correcto y completo conocimiento por todos ellos de aquellas Normas Internas que puedan tener impacto en el ámbito de sus respectivas funciones. Para ello contará con el apoyo, si fuera preciso, de la Dirección de Personas y del Coordinador de las Normas Internas.

En todo caso, las Normas Internas de ámbito Corporativo o de Grupo, estarán a disposición de todos los empleados en la Intranet Global del Grupo de forma fácilmente localizable y accesible. El Coordinador será responsable de que dicho repositorio recoja la versión de cada Norma Interna vigente en cada momento.

7. Vigencia

Las Normas Internas entrarán en vigor en la fecha indicada expresamente en cada una de ellas y permanecerán vigentes en tanto en cuanto no sean derogadas de manera expresa por otra Norma Interna, cualquiera que sea su rango (normativo u organizativo de aplicación), que contravenga su contenido, de acuerdo con los términos y condiciones de la presente Política.

Las Normas Internas deberían ser revisadas cada dos años por el Responsable de cada una de ellas para verificar su contenido y vigencia.

8. Régimen Disciplinario

Todas las Normas Internas que integran el Marco Normativo del Grupo Telefónica son de obligado cumplimiento para todos los empleados del Grupo, cada una de ellas en lo que resulte de aplicación en el ámbito de sus respectivas funciones y competencias.

En este contexto, el Grupo Telefónica cuenta con una Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina, aplicable a todos los empleados del Grupo, en la que

se definen los principios básicos del sistema disciplinario del Grupo. En esta Política, se establece que los incumplimientos de la Normas Internas se consideran infracciones laborales, susceptibles de ser sancionadas de conformidad con lo previsto específicamente en dicha legislación y en las Normas Internas que resulten de aplicación.

9. Entrada en Vigor, Disposiciones Generales y Transitorias

La presente Política entrará en vigor al día siguiente de su publicación, derogando las versiones anteriores existentes hasta dicho momento.

La creación de normas que tenga lugar a partir de la entrada en vigor de la presente Política se desarrollará de acuerdo a los principios, criterios y directrices recogidos en la misma. La actualización y adaptación a los nuevos criterios de las disposiciones actualmente vigentes se realizará progresivamente a medida que se vaya realizando la revisión y actualización de cada una de ellas conforme lo dispuesto en la presente Política.

ANEXO: Criterios Formales y de Estructura

Este Anexo tiene por objeto orientar sobre la elaboración de las Normas Internas y establecer los requisitos formales y de contenido que deben cumplir las mismas con independencia de su ámbito de aplicación, rango normativo o Responsable.

1.- Codificación de las Normas Internas

Las Normas Internas se codificarán para su identificación haciendo mención de la Compañía en que se aprobó, su ámbito de aplicación organizativo, el área, unidad organizativa o dirección responsable de la Norma Interna y el número de edición que representa la versión aprobada.

Se indicará, asimismo, su rango normativo, de acuerdo con la clasificación recogida en esta Política, y su denominación que será expresiva del contenido que regula.

Cuando se trate de un Reglamento o cualquier otra Norma Interna que desarrolle otra de rango superior, se indicará la Norma o Normas Interna/s a las que complementa de forma que sea fácilmente identificable la relación entre ellas.

Cuando una Norma Interna afecte a varias Compañías del Grupo y no se contenga en su propio texto la relación exhaustiva de las Compañías afectadas, se entenderá que es de obligada observancia para todas aquellas Compañías en las que la Compañía que emita la Norma Interna disponga directa o indirectamente la mayoría de las acciones, participaciones o derecho de votos, 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 manera efectiva.

2.- Contenidos Mínimos

Los Normas Internas deberán respetar la siguiente estructura:

- Una introducción o exposición de motivos.
- Una definición concreta del objeto de la norma.
- La Norma Interna marco, en su caso, a la que desarrolla o complementa. En el caso de que desarrolle una Norma Interna de ámbito Corporativo, se indicará expresamente esta circunstancia.
- Referencia al ámbito organizativo de aplicación. En caso de ser necesario, se precisarán las exclusiones a su aplicación.
- Índice descriptivo del contenido de la Norma Interna.
- Aprobación, especificando: a) fecha de aprobación y órgano o dirección que aprobó la Norma Interna; b) Norma Interna derogada, si aplica; c) vigencia, indicando la fecha de entrada en vigor; y d) disposiciones generales o transitorias, si aplica.

3.- Criterios básicos de Redacción

Tal y como se ha señalado en la exposición de motivos, la finalidad de esta Política es la racionalización del Marco Normativo Interno del Grupo procurando la mayor simplicidad y concreción posible en la labor legislativa del Grupo. En consecuencia deberá utilizarse un lenguaje sencillo y concreto plasmando ideas concisas y evitando reiteraciones innecesarias.

Para favorecer su consulta, las Normas Internas se dividirán en apartados o epígrafes cuyo título será suficientemente expresivo de lo que regula y que deberán sucederse siguiendo una lógica entendible para sus destinatarios.

Se evitará la utilización de abreviaturas y acrónimos y, en todo caso, si se utilizaran, se deberá recoger su definición de forma clara y entendible.

4.- Aspectos Formales Mínimos

- Las Normas Internas incluirán en su portada todos los elementos indicados para su codificación, el número de versión, la fecha de aprobación y el órgano o dirección que la aprobó.
- El Responsable de la Norma Interna clasificará / etiquetará el texto conforme a lo establecido en el Reglamento Global de Seguridad en la Clasificación y tratamiento de la Información.
- En su primera página figurará el índice del contenido de la norma.
- Todas las páginas incluirán el nombre del área, dirección o unidad organizativa responsable de la misma; el título de la Norma Interna; la versión y el número de página que hace sobre el total.
- Tras el índice se hará una relación de las diferentes versiones y de la fecha en que fueron aprobadas, así como de la descripción de los principales cambios realizados en cada versión vs la versión anterior.



www.telefonica.com